# Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Sur Occidente Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa PLAN FIN DE SEMANA



#### **TESINA**

"Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez"

Por:

Adán Eleazar Morales Ambrosio

Carné 200946285

**Correo electrónico:** adan\_225@hotmail.com

Mazatenango, noviembre de 2015.

# Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Sur Occidente Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa PLAN FIN DE SEMANA



#### **TESINA**

# "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez" Por:

Adán Eleazar Morales Ambrosio

Carné 200946285

Correo electrónico:

adan\_225@hotmail.com

Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández

#### **ASESORA**

Presentada ante las autoridades del Centro Universitario de Sur Occidente CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferirle el título de:

Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa

Mazatenango, Noviembre de 2015.

# Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Suroccidente

#### **Autoridades**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas Secretario General

#### Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario de Suroccidente

Dra. Alba Ruth Maldonado de León Presidenta

## Representantes de Profesores

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma Secretaria

MSc. José Norberto Thomas Villatoro Vocal

# Representante Graduado del CUNSUROC

Lic. Angel Estuardo López Mejia Vocal

### **Representantes Estudiantiles**

TS. Elisa Raquel Martínez González Vocal

Br. IrraelEsduardo Arriaza Jerez Vocal

# **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

Coordinador Académico

Msc. Carlos Antonio Barrera Arenales

Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social Lic. Edin Aníbal Ortíz Lara

Coordinador de las Carreras de Pedagogía Msc. Nery Edgar SaquimuxCanastuj

Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos Dr. Marco Antonio del Cid FLores

Coordinador Carrera Ingeniería en Agronomía Tropical Dr. Reynaldo Humberto Alarcón Noguera

Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario Licda. Tania María Cabrera Ovalle

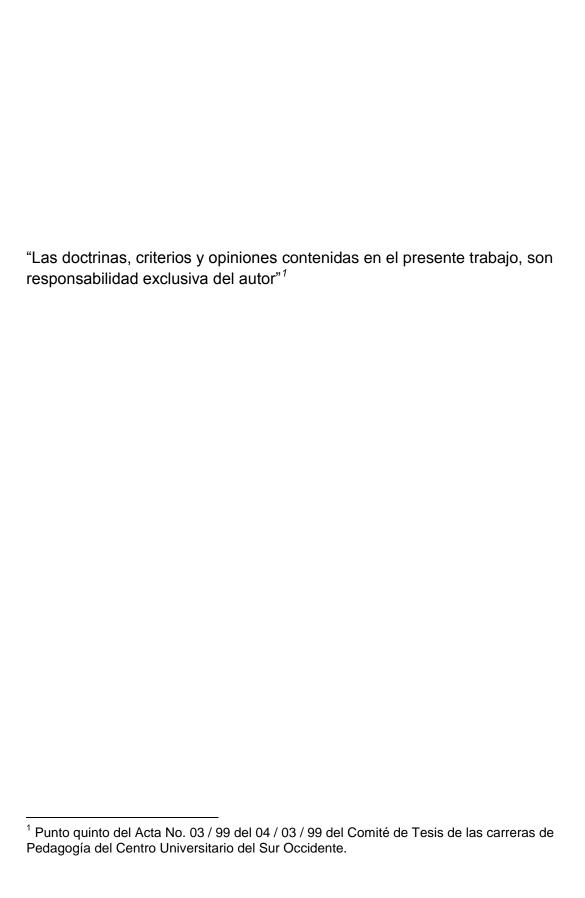
Coordinador Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local MSc. Celso González Morales

### CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC

Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Licda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

Coordinadora Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

MSc. Paola Marisol Rabanales



#### **DEDICATORIA**

#### A MI PADRE CELESTIAL

A Dios, por ser siempre el pilar que fortalece mi paciencia y sabiduría, y sobre todo llenar de mucha bendición mi vida al permitirme llegar a tan alto nivel académico.

#### A MI FAMILIA

Que el triunfo alcanzado sea la guía y el ejemplo para cada uno de ellos y que sientan la satisfacción de mis esfuerzos. Siendo siempre el anhelo para que mi perseverancia tenga como fruto ser un profesional digno.

#### A MIS HERMANOS

Con mi ejemplo puedan alcanzar las metas que cada uno tracen para la superación personal de sí mismo, sabiendo que con sus motivaciones y amor familiar completaran el éxito obtenido.

#### A LA FAMILIA ORDOÑEZ LIGORRÍA

Por ser un lucero que guiaran mis pasos a seguir superándome profesionalmente, demostrándome con ejemplos claves que la vida está llena de retos que pueden alcanzarse con esfuerzo y dedicación.

# A LCDA. CLAUDIA SALOMÈ GÒMEZ HERNÀNDEZ

Por el apoyo y el asesoramiento idóneo para realizar y alcanzar los objetivos del proceso de la tesina.

# A LCDA. INGRI LUCRECIA SOTO CALDERÓN

Por el compromiso dedicado para hacer el diagnostico previo en cada uno de los pasos antes de dar conclusión a este documento.

#### **AGRADECIMIENTO**

#### A MI PADRE CELESTIAL

Especialmente a ti Dios mío que con tu iluminación, sabiduría y la bendición que me das de poder gozar de salud y trabajo para poder obtener los recursos necesarios para alcanzar el éxito de este proceso tan valioso.

#### A MI MADRE

Siendo fuente de luz y ejemplo, haciéndome ver que para tener éxito se necesita de dar más del esfuerzo que uno puede dar.

# A LA ADMINISTRACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE SUCHITEPÉQUEZ

Por la confianza y el apoyo incondicional que me brindaron para que todo el desarrollo y proceso de la tesina fuese posible.

# A LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE PEDAGOGIA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Que con dedicación y esfuerzos construyeron el conocimiento y cimentaron las bases de la formación académica en el proceso profesional de la carrera.

# A MI ASESORA LCDA. CLAUDIA SALOMÈ GÒMEZ HERNÀNDEZ

Por el apoyo y el asesoramiento idóneo para realizar y alcanzar los objetivos del proceso de tesina.

#### A MI REVISORA

Lcda. Ingri Lucrecia Soto Calderón, por el tiempo comprometido en cada proceso de la revisión de mi Tesina.

# ÍNDICE

Contenido	Página
RESUMEN	l
ABSTRAC	
INTRODUCCIÒN	1
CAPÍTULO I	
1.1Planteamiento del problema	4
1.2Definición del problema	9
1.30bjetivos	11
CAPÍTULO II	
2.1 Descripción metodológica	12
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO	14
3.1Trabajo en Equipo	14
3.1.1 Ventaja del trabajo en equipo	15
3.1.2 Desventaja de la solución del trabajo en equipo	15
3.1.3 Método del Caso	16
3.1.4 Tormenta de Idea	17
3.1.5 Reglas para el funcionamiento del equipo	18
3.1.6 Crear una cultura de trabajo en equipo	
3.2 El liderazgo dentro del trabajo en equipo	
3.3 Clima organizacional	27
3.3.1 Efectos del clima organizacional	
3.3.2 Factores que contribuyen en la aparición del clima organizacional	
3.4 Diferencias de percepción	30
CAPÍTULO IV	
Análisis e Interpretación de Resultados	33
CAPÍTULO V	
5.1CONCLUSIONES	
5.2 RECOMENDACIONES	
5.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	
ANÁLISIS DE RESULTADOS	40

#### **RESUMEN**

Para la estructuración del presente estudio se toma como base La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez ente regulador de todas las actividades técnicas y administrativas del Sector Público y Privado de la Educación.

Se da a conocer que la Institución presta servicio de forma general a toda la comunidad educativa, la misma manifiesta áreas de oportunidad dentro de sus actividades, por ello, la inclinación al estudio del trabajo en equipo y la influencia que tiene en el desarrollo del clima organizacional se enfoca la calidad del servicio que la institución presta tanto a los usuarios internos y externos de la misma.

Si bien es cierto, parte influyente de cualquier equipo de trabajo va más allá de buscar un bien común para la institución pues este también puede referirse bien o mal de la misma, y así mismo crear un ambiente laboral sano o malo ya que mientras mejor sea la relación y el apoyo que se tenga entre cada miembro del equipo buscara la forma más eficiente para prestar un servicio de calidad.

En cada capítulo se detalla cada paso informativo que el estudio presenta y la importancia que cada factor tiene dentro de una institución y las circunstancias que la afectan de forma directa ante el descuido y falta de práctica de cada proceso para hacer de una institución un ente importante.

#### **ABSTRACT**

For the structuring of the present study is taken as a basis the departmental direction of education of Suchitepéquez regulator of all technical and administrative activities of the Public Sector and private education.

It is given to know that the institution serves in general throughout the educational community, the same manifest areas of opportunity within their activities, therefore, the inclination to the study of teamwork and the influence that has on the development of the organizational climate focuses the quality of service that the institution provides both users internal and external of the same.

While it is true, influential part of any team's work goes beyond search a good for the institution because this may also refer right or wrong of it, and also to create a work environment that is healthy or bad since while it is better the relationship and the support that you have come each Member of the team sought the most efficient way to provide a quality service.

Each chapter details each step of information presenting the study and the importance of each factor within an institution and the circumstances that affect it directly to the neglect and lack of practice of each process to make an institution an important entity.

# INTRODUCCIÓN

En nuestro contexto ha ido evolucionando de forma rápida y espontánea al acercamiento de servicios dando como resultado mejoras a los procesos administrativos hacia toda la comunidad, siendo parte del cambio la descentralización de muchos servicios necesarios como son los trámites administrativos dentro de la rama de la educación. Es por ello que hoy en día una de las formas de gestionar o realizar cualquier proceso en materia educativa es a través de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

Si bien es cierto, la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez es el ente encargado de llevar a cabo todos los trámites y procesos educativos y técnicos administrativos con el fin de agilizar el desarrollo de la educación en todo el Departamento de Suchitepéquez.

Se toma como base importante el servicio prestado dentro de las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez tanto a los usuarios internos como externos, y como empresa pública del Estado de Guatemala tiene a su cargo un número estimado de trabajadores, y obedece también a orden jerárquico estipulado dentro de la misma y sobre todas las dependencias que en ella se encuentran.

Es importante resaltar que para una excelente administración y de servicio se lleve a cabo con eficiencia y eficacia el mismo deberá de manejarse en un contexto donde sobresalga un clima organizacional adecuado e idóneo para la prestación del servicio. Así mismo es preciso tomar en cuenta que el área administrativa de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez está enfocada diariamente al trabajo en equipos estipulados para las distintas dependencias.

La importancia que tiene el trabajo en equipo como factor influyente en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, es bastante fuerte debido a que la necesidad que se tiene por obtener y desarrollar un servicio de calidad prestado a toda la comunidad en general dará como

resultado la imagen positiva de una institución que está al servicio de la población y de la institución en sí.

Cabe mencionar que la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Centro Universitario del Sur Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala impartida en el Plan Fin de Semana, tiene a bien presentar en su PENSUM de estudios la ejecución de la investigación científica denominada Tesina, misma que se desarrolla a través de un estudio de campo el cual permite evidenciar un fenómeno real y existente permitiendo al estudiante la capacidad investigativa que posee; previo a sustentar el Examen Público.

Dicho tema de investigación surge a través de detectar un problema social interno de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, el cual posee un direccionamiento enfocado en el desarrollo del trabajo equipo como factor influyente en el desarrollo del clima organizacional de la institución y que incide en la prestación de un servicio de calidad del mismo a toda la comunidad.

Para ello se desarrolla el primer capítulo que detalla el Problema en el cual se presenta el Planteamiento del Problema, Definición y el desarrollo de los Objetivos a indagar.

Como segundo capítulo se determina la descripción metodológica del problema, acciones y técnicas a desarrollar para llevar a cabo la investigación.

Es importante mencionar que el tercer capítulo detalla el marco teórico mismo que permite inducir como el trabajo en equipo y clima laboral pueden influir en la prestación de un servicio y la calidad del mismo, así como también poder generar y desarrollar un clima organizacional sano y el apoyo mutuo entre toda la institución.

En el cuarto capítulo se manifiesta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de encuestas que determinan gráficamente los porcentajes obtenidos y la información pertinente en el desarrollo del tema y su influencia dentro de la institución.

Y como capítulo final se detallan las conclusiones y recomendación obtenidas en el resultado de la investigación que permiten dar a conocer y mejorar los aspectos importantes dentro de la investigación, y así mismo los datos bibliográficos que apoyan de forma directa como base metodológica.

# **CAPÌTULO I**

#### 1.1 Planteamiento del Problema

En la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez fundada en el año 1991 en la ciudad de Mazatenango Suchitepéquez, quien tiene como funciones primordiales atender a toda la comunidad educativa del Departamento de Suchitepéquez en general, la misma cuenta dentro de su estructura organizacional y administrativa con cien (100) profesionales atendiendo distintas necesidades y actividades diversas mismas que son demandadas por los usuarios internos y externos, y que a su vez el compromiso de prestar un servicio de calidad es mayor dado a que es un ente representativo del servicio público contando con responsabilidades individuales y en equipo.

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se caracteriza por contar con una diversidad de dependencias internas que ejecutan actividades administrativas las mismas que forman parte de un solo equipo de trabajo el cual debe representar de forma responsable un servicio idóneo y de calidad a todos sus usuarios tanto internos como externos. Cabe mencionar que en el desarrollo del servicio prestado por parte del personal administrativo repunta en distintas ocasiones la inconsistencia del trabajo en equipo, promoviendo en sí un clima organizacional lamentablemente desequilibrado el cual afecta de forma directa a cada uno de sus usuarios.

Los docentes, padres de familias, coordinadores administrativos y profesional que recurren a los servicios que se prestan a través de la DIDEDUC Suchitepéquez, aquejan la negatividad al recibir un trato inadecuado por parte del equipo de profesionales a cargo, por lo que se ven afectados en la incidencia que provoca la falta de un servicio de calidad que constituye ésta entidad administrativa; si bien es cierto, para generar un mejor servicio hacia la comunidad se debe tomar en cuenta que solamente el trabajo en conjunto y eficiente generará un clima

organizacional adecuado lo cual se ve identificado como mal dentro del sistema técnico-administrativo.

Es importante mencionar que en procesos administrativos existen los usuarios internos que también vienen a padecer las consecuencias de una atención negativa y que repercute a raíz de generase un sistema organizacional bastante hostil para quienes se maneja dentro del contexto de servicio. Por tal razón se puede decir que todos los componente importantes para la ejecución y manejo de los servicios administrativos que se prestan a toda la comunidad requiere de una alianza entre cada integrante del equipo laboral con el fin de generar un mejor clima donde la práctica de convivencia sea la adecuada.

Si bien es cierto, parece tan insignificante que como equipo de trabajo se olvida la razón de ser de cada función de los integrantes del mismo, pues cuando se trata del trabajo en equipo se refiere al conjunto de personas que de forma organizacional están enfocadas a un mismo fin y que por ende a prestar un servicio adecuado a toda la comunidad en sí.

Sin embargo; los integrantes profesionales que conforman el equipo de trabajo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez obvian que cada uno de ellos son pilares fundamentales para brindar y garantizar los servicios importantes de todos los procesos, y sabiendo que dentro del contexto laboral es donde pasan la mayor parte del tiempo personal. Entonces por qué no puede hacerse del tiempo un elemento esencial para hacerse un mejor ambiente organizacional que le permita a cada individuo manifestar agrado por su labor.

Existen diversos factores que impiden que un clima organizacional sea lo mejor posible dentro de la institución pero eso no determina que cada uno de los integrantes pueda hacer el esfuerzo de mejorar las condiciones climáticas dentro de la operación y ejecución de las tareas cotidianas. Cada actividad requiere de mucha atención y cuidado al prestar el servicio, y tal vez, la falta de espacios donde pueda manifestar que cada uno de los integrantes del equipo son

importantes olvidándose por un momento de su rol involucrándolos en actividades que permitan la convivencia entre sí.

Uno de los factores influyentes dentro del clima organizacional en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez es el trabajo en equipo, pues el mismo permite que todos los servidores se unan para dar cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que la entidad tiene hacia la comunidad en general, así mismo mencionar que cada uno de los integrantes del equipo se conocen lo suficiente y esto permite saber quienes poseen distintas cualidades y aptitudes que generan mejoras en la prestación de los servicios.

La falta del desempeño por cada integrante del equipo viene a repercutir que dentro de la institución preste un servicio deficiente y que a su vez no pueda cumplirse con los estatutos establecidos dentro de las funciones que se tiene contemplado, y para efecto atrasan todos los procesos administrativos, entregas de informes, dar soluciones a problemas que surjan en las demás dependencias, y se pierda el dinamismo y compromiso social que vela por la integridad física, moral y psicológica de cada elemento del equipo de trabajo.

Cabe mencionar que ante la falta y carencia personal que pueda prestar cada uno de los integrantes de cuerpo de trabajo formará un clima organizacional inadecuado para toda la institución, olvidando los principios por los que fueron creados los órganos administrativos y las funciones que cada uno desempeña, pues de forma inconsciente actuaran de manera que cualquier operación sea obstruida y varada dejando afectados a todos los usuarios que de alguna u otra manera requieren de los servicios del mismo.

La capacidad y manejo de conflictos internos es producto del buen manejo de cada integrante del equipo, pero cuando este es obviado u olvidado es cuando no se puede percibir que los únicos afectos son todos los que participan dentro de la ejecución de los servicios. Ante la carencia de una mejor convivencia organizacional saldrá a luz muchas deficiencias en los servicios prestados a la comunidad de donde los usuarios se verán afectados y por lo consiguiente se verá

reflejado afuera de la institución como un ente que no puede cumplir a cabalidad con sus obligaciones poniendo en mal a toda la institución sin importar a los que si se esfuerzan por brindar un buen servicio.

Otro factor que influye dentro de la ejecución del trabajo en equipo y la estabilidad del clima organizacional idóneo en la DIDEDUC es la falta de desarrollo de líderes que puedan pronunciarse en mejorar la comunicación entre los servidores y cada dependencia que componen a la institución, pues es importante reconocer que un equipo de trabajo actúe de forma íntegra lo primero que debe manifestarse es que estén dispuestos a trabajar en conjunto, es decir uniendo las fuerzas y las habilidades que cada integrante posee para mejorar y buscar soluciones a los problemas que puedan afectar a toda la organización.

La relación ética y cordial generará que cada uno de los integrantes puedan compartir de forma sana y profesional cualquier actividad laboral, que se presente, hay que tener claro que como institución de servicios Públicos la DIDEDUC maneja muchas funciones que hacen el rol laboral sea estresante y vulnerable a situaciones delicadas, pero que ello no quita que la filosofía de la misma es poder brindar un servicio de calidad a toda la comunidad educativa y la general en sí, pues cada servidor público tiene consigo la responsabilidad de hacer ver, el buen servicio prestado.

De forma contundente se puede establecer que para el desarrollo de un clima organizacional eficaz es importante recurrir a la ejecución de un trabajo en equipo que unifique las necesidades y demandas que se puedan trabajar en conjunto, velando siempre por la equidad y respeto de cada uno de sus integrantes lo cual permite llevar a un nivel de servicio adecuado para los usuarios internos y externos.

Es difícil mantener el control de cada individuo dentro de un equipo de trabajo bastante extenso, pero no es imposible identificar y desarrollar las habilidades que cada uno posee para mejorar la convivencia entre cada miembro del equipo.

Es por ello que el tema a desarrollarse es "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez".

#### 1.2 Definición del Problema

El desarrollo de la presente investigación determinará y dará respuesta a ¿Cómo influye el trabajo en equipo dentro del clima organizacional en el despacho administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez?, misma que busca dar respuesta a variables de cómo el trabajo en equipo es un factor y cómo influye consecuentemente en el desarrollo del clima organizacional del Despacho administrativo. Que establece como uno de los factores que pueden determinar las relaciones interpersonales de todos los miembros del equipo en función de sus actividades a la hora de prestar el servicio.

Según Guillermo Ezquiaga "Cambiar el clima organizacional es una tarea más compleja", esto se da cuando dentro de cualquier institución el clima organizacional se ha manifestado desde hace tiempo de forma negativa, pero ante ello es una de las actividades donde se busca encontrar a los lideres que sean capaces de sacar adelante a todo el equipo sabiendo que los propósitos y metas de la institución siempre son el punto importante de la misma.

Así mismo Ezquiaga hace referencia en que "el trabajo en equipo permite que los empleados actúen complementándose en el cumplimiento de objetivos comunes", esto quiere decir que únicamente el trabajo en equipo determinara que bien se esté trabajando o que tan mal se esté haciendo. Si bien es cierto, dentro de los diferentes roles que cada uno de los integrantes ejecuta está el poder cambiar el contexto al que pertenece puede hacerse énfasis en que si se quiere cambiar la forma de trabajar de forma placentera se puede lograr demostrando interés y empatía a todo lo que se ejecute, no está demás manifestar que no todos poseen los principios éticos y profesionales para ejercer sus cargos con la mayor responsabilidad posible y que por lo tanto habrán quienes les dé por igual que se haga o deje hacer.

Es importante recordar que la relación laboral que uno tiene dentro de una institución es a su vez igual que formar el seno del hogar, ya que no se debe olvidar que el lugar de trabajo es el centro que ocupa en un porcentaje mayor del

tiempo de vida de cada persona, y que por lo tanto manejar una relación adecuada e idónea con cada integrante del equipo es como se garantiza que el dinamismo y el confort del clima organizacional es el adecuado.

Entonces se debe reconocer que el trabajo en equipo es un factor predominante e influyente para el clima organizacional, pues el mismo genera lideres y personas correctas a la hora de ejecutar cualquier tarea u oficio determinado apoyándose de los demás integrantes y así mismo respondiendo cuando los demás necesiten del apoyo, el clima organizacional es uno de los estados que siempre se ve afecto en la operación y búsqueda de los objetivos establecidos dentro de las instituciones, pues se podrá reflejar de forma negativa o positiva según se esté viviendo en el contexto.

Claro está que para desarrollar un clima organizacional adecuado donde no represente ningún inconveniente en la ejecución de los servicios prestados, la empatía y el buen dinamismo de cada profesional que ocupa y desempeña un puesto importante dentro de la institución de vital importancia pues permitirá que las relaciones entre cada miembro del equipo sea mejor y así poder llevar a cabo una eficiente labor dentro de los ambientes en el que se desarrollan todas las actividades.

Es por ello que es de mucha importancia el estudio y análisis del "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", es así como se puede determinar como la convivencia, el apoyo y el respeto hacia los demás compañeros de trabajo mejoran el contexto laboral.

#### **OBJETIVOS**

Los objetivos tomados forman parte del estudio a realizar.

#### General

 Determinar la importancia del trabajo en equipo en el desarrollo del clima organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez y el servicio que presta a la comunidad en general.

# **Específicos**

- Analizar el trabajo en equipo dentro de un contexto laboral y la influencia que tiene en el desarrollo de un clima organizacional idóneo a través de herramientas de estudio.
- Evaluar el desempeño del clima organizacional dentro del desarrollo de las actividades administrativas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez hacia los usuarios en general.
- 3. Verificar si los usuarios internos y externos reciben un servicio de calidad.

# CAPÌTULO II

# 2.1 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El estudio de "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", se pronunciará de la forma siguiente:

- a. Se situó a investigación todo lo relacionado con el trabajo en equipo, de donde se podrá obtener la información a través de fuentes bibliográficas que desarrollen los temas en las administraciones organizacionales, que permitan aclarar y percibir de mejor forma el comportamiento y fluidez del trabajo en equipo y de las responsabilidades que conllevan todos y cada uno de los miembros, que a su vez plantean de distinta forma el desarrollo del clima organizacional y el contexto donde se ejecuta.
- b. Se tomó muestras de cada una de las dependencias que conforman a toda la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez e identificar sucesos anteriores que permitan llevar el estudio del mismo y que a su vez pueda manifestar inconformismo dentro del contexto laboral.
- c. Ya Identificados los problemas que comúnmente afectan el clima organizacional y la carencia del trabajo en equipo, se tomaron muestras que permitan llegar de forma segura la información clara a través de encuestas que brinden los datos necesarios.
- d. Se procedió a indagar de manera profunda y clara todas las áreas que permitan manifestar de una u otra forma el malestar latente dentro de las funciones administrativas, a través de entrevistas a los jefes de las distintas dependencias que conforman la institución.

- e. Así mismo hacer un sondeo con los subalternos que en este caso son los usuarios internos de la institución a través de encuestas que permitan esclarecer como se manifiesta el trabajo en equipo y cuanto viene a contribuir con el desarrollo del clima organizacional.
- f. Se evidenció como los usuarios externos se ven afectados por la carencia de un trabajo en equipo y el clima organizacional a través del servicio que reciben, por medio de encuestas que a su vez determinen lo importante que es mantener un control organizacional.

Teniendo la descripción metodológica, se procede a identificar el fenómeno: "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez".

Que permite a su vez dar lugar a la descripción de la hipótesis, "El Trabajo en Equipo determina el desarrollo adecuado del clima organizacional dentro de las actividades administrativas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez".

Así mismo, permite acreditar que el trabajo en equipo puede manifestar el desarrollo de un clima organizacional idóneo dentro de los procesos administrativos pondrían en alto el nombre de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez haciendo énfasis que cada miembro es portador del nombre de la institución y que de una u otra manera lleva consigo el privilegio de cuidar por la imagen de la misma.

El único modo efectivo de conocer las habilidades laborales de los empleados dentro de una organización es a través del trabajo en equipo. Guillermo Ezquiaga. Por lo cual se permite encaminar a través del método inductivo que nos lleva de lo singular, único o particular a lo general o universal.

# **CAPÌTULO III**

# **MARCO TEÓRICO**

La investigación realizada en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con la temática del clima organizacional del despacho administrativo y los factores que afectan en el servicio que presta a toda la comunidad se abordan los siguientes temas en relación al mismo:

**3.1 Trabajo en equipo,** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. Según Merriam-Webster, D. (2012).

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

Es evidente que no importa si el trabajo en equipo se desarrolla dentro de una institución privada o pública el objetivo del mismo es unificar el trabajo individual a un grupal el cual permita generar mejoras a las necesidades y prestar un mejor servicio que se presta en la misma.

Según (Cover, S.), "La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes".

"El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda". (Johnson, L.)

Si bien es cierto el trabajo en equipo puede llegar a ser una herramienta de suma importancia que permita desarrollar cualquier área interna de una institución ya que la misma controla el ordenamiento de las actividades a través de la participación de cada uno de los integrantes del equipo y por ello la importancia, el mismo debe de ejecutarse de una forma positiva puesto que genera un mejor ambiente dentro de la institución.

# 3.1.1 Ventaja del trabajo en equipo

Todo se realizará con armonía y organización, la unión hace la fuerza, tenemos que tener tolerancia.

### 3.1.2 Desventajas de la solución de problemas en equipo

Para formar un equipo de trabajo es necesario considerar no sólo las capacidades intelectuales de sus posibles miembros sino también sus características socio-psicológicas y de personalidad de cada componente. Ciertos equipos se forman para realizar tareas concretas, otros para asesorar y otros para gestionar.

Una participación disfuncional en el equipo indica que algo marcha mal. Es entonces necesario un diagnóstico más profundo de la organización y de sus conflictos. Algunos ejemplos de participación disfuncional son:

- La agresividad, bajo formas directas como la ironía, el desprecio, el acoso laboral, la hostilidad y la indiferencia.
- El bloqueo desde actitudes negativas, la resistencia, la negación continua, el desacuerdo constante, la oposición a la lógica, la falta de cooperación, la obstrucción para impedir la feliz culminación del trabajo y el desvío de la atención hacia temas menos significativos.
- La deserción, no estar presente física ni psicológicamente, aislarse y ausentarse sin razones.
- La división, el exceso de llamado de atención, la necesidad imperiosa de atraer simpatía y de exhibir los éxitos.

En el trabajo en equipo y en el fomento del compañerismo es importante la función que realizan los líderes. Ellos trabajan para que exista acuerdo sobre los objetivos y que estos sean claros, así como que todos se sientan comprometidos e implicados con las tareas. Gómez, A y Acosta, R. (2003).

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo.

#### 3.1.3 Método del caso

Se trata de estudiar de modo analítico y exhaustivo un caso teniendo en cuenta todos los detalles para extraer conclusiones relevantes. Su objetivo es desarrollar las habilidades de análisis y solución de problemas desde una perspectiva global, teniendo en cuenta toda la información disponible.

A la hora de abordar el estudio y resolución de casos, es muy importante, en una primera fase, identificar los hechos relevantes del caso, que suelen estar presentes en la información aportada. A continuación, se identificarán los problemas generados por estos hechos. Los problemas no siempre son obvios, y para detectados hay que tener en cuenta todas las circunstancias descritas en el caso. Una vez identificados los problemas se podrá abordar la búsqueda de

soluciones, examinando la viabilidad de cada una de ellas. http://www.eltrabajoenequipo.com/index.htm

#### 3.1.4 Tormenta de ideas

Esta técnica, también denominada "brainstorming", busca crear en el grupo un clima informal, altamente permisivo, sin críticas ni tensiones, estimulando el desarrollo imaginativo para que se puedan producir ideas novedosas.

En un clima de relajación y armonía, a través de todos y cada uno de los componentes, se exponen soluciones de todo tipo, (aunque parezcan a veces irracionales), al problema o tema propuesto. Es una técnica eminentemente creativa.

El equipo debe conocer el tema de antemano, para informarse y pensar sobre él. El coordinador precisa el tema y explica la técnica. Debe insistir en que las personas digan todo lo que se les viene a la cabeza, aunque piensen que no es relevante. Las aportaciones "graciosas" desbloquean al grupo, generan un mejor clima y pueden sugerir propuestas más "serias". Conviene designar un secretario que toma nota de todas las aportaciones.

En una primera fase de creación los miembros del equipo van aportando ideas que se les ocurren, expresadas en frases cortas. Se permite la asociación de ideas, las aportaciones más disparatadas pueden inspirar ideas que, de no ser por ellas, no se habrían producido. Es importante la cantidad, cuanto mayor sea el número de ideas, más posibilidades hay de llegar a soluciones mejores. Además, aparte de dar sus propias ideas, los componentes del equipo pueden sugerir que las ideas de otros sean mejoradas o combinar varias ideas en una.

En una segunda fase de análisis, se estudia la viabilidad de las soluciones, se eligen las mejores, se concretan y se determina que personas las llevarán a cabo, con qué medios. http://www.eltrabajoenequipo.com/index.htm

A la hora de abordar el trabajo en equipo, es importante tener en cuenta que la eficiencia en los resultados dependerá de que no se consuma tiempo en exceso, y para ello es importante una buena gestión del mismo.

Una técnica que da buenos resultados, consiste en dividir el tiempo disponible o estimado para realizar la tarea en tres etapas, en las que se abordarán diversas fases del trabajo. Es importante que el coordinador u otro miembro del equipo lleven un control del tiempo invertido en cada una de estas etapas.

En una primera etapa de puesta en escena, se concretarán los objetivos a lograr y se escogerá el método de trabajo más adecuado para ello, estableciendo las normas a seguir (turno de intervenciones, cómo se va a tomar la decisión), y asignado los roles necesarios (coordinador, secretario, portavoz, etc.). Esta etapa consumirá, como máximo el 20% del tiempo disponible.

La segunda etapa, de desarrollo, es la más larga, ya que consumirá, como mínimo, el 70% del tiempo. Se pondrá en práctica el método seleccionado para realizar la tarea y se harán respetar las normas establecidas.

La última etapa, de desenlace, es aquella en la que se tomará la decisión final, y consumirá, como máximo, el 20% del tiempo.

# 3.1.5 Reglas para el buen funcionamiento del equipo

Para evitar la aparición de los potenciales problemas que antes se han señalado, hay que dar importancia a aspectos como la elección de las personas que forman el equipo de trabajo, buscando sinergias entre sus características diferenciales, establecer claramente los objetivos, y organizarse del mejor modo para el logro de los mismos. Pero, además, los componentes del equipo deben respetar una serie de normas:

- Respeto a las ideas y puntos de vista de los demás
- El equipo no es monopolio de nadie
- Compartir éxitos y fracasos

- Cumplimiento de las normas establecidas (turnos de intervención, formas de tomar decisiones, etc.)
- Realizar críticas constructivas
- Controlar las emociones
- Negociar, convencer o ceder, no intentar imponer las ideas por la fuerza

Hemos dicho que cada integrante de un equipo, asume un rol dentro del mismo. Lo usual es que cada persona asume un rol según su personalidad.

Hasta el momento, no existe una clasificación de roles con los que todos los teóricos estén de acuerdo, sin embargo, se puede intentar la siguiente clasificación: moderador, colaborador, creativo, relacionista y valuador.

- ΕI moderador dirige, coordina, orienta. motiva V controla los integrantes, dependiendo otros de quien asuma este rol, puede ejercerlo de forma consultiva, democrática, autocrática, anárquica, orientadora o relajada.
- El colaborador secunda, complementa, apoya, sustenta y respalda la labor de todo el equipo, especialmente de quien asuma el rol de moderador.
- El creativo sugiere, innova, crea y propone nuevas cosas y nuevas formas de hacerlas.
- El **relacionista** cuida todo lo que tiene que ver con la armonía tanto entre los integrantes del equipo, como con las personas ajenas a él.
- El **evaluador** es el crítico, el que vuelve a centrar al equipo cuando éste se dispersa y evaluar tanto los resultados como los procedimientos.

#### ¿Cómo construir una cultura de trabajo en equipo?

Fomentar el trabajo en equipo es la creación de una cultura de trabajo en la que prime el valor de la colaboración. En un entorno de trabajo en equipo, la gente entiende y cree que el pensamiento, la planificación, las decisiones y acciones son mejores cuando se hacen en forma cooperativa. La gente reconoce, e incluso asimila, la creencia de que "ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros."

Es difícil encontrar lugares de trabajo que ejemplifican el trabajo en equipo. En Estados Unidos, las instituciones, como escuelas o estructuras familiares hacen hincapié en ganar, ser el mejor. Los trabajadores rara vez se plantean el trabajo en equipo y la colaboración real.

#### 3.1.6 Crear una cultura de trabajo en equipo

- Los jefes ejecutivos comunicarán la expectativa clara de que se espera que el trabajo en equipo y la colaboración son la base. Nadie es dueño de su trabajo o el proceso por sí mismo. Las personas que realizan los procesos de trabajo y los puestos están abiertos y receptivos a las ideas y las aportaciones de otros en el equipo.
- El trabajo en equipo es recompensado y reconocido. El Llanero Solitario, aunque sea un excelente trabajador, se valora menos que la persona que logra sus resultados con otros mediante el trabajo en equipo. La Compensación, bonos y premios dependen de las prácticas de colaboración tanto como contribución individual y al grupo.
- Los miembros de la organización hablan de identificar el valor de una cultura de trabajo en equipo. Si los valores son formalmente por escrito y compartido, trabajo en equipo es uno de los cinco o seis clave.

- Los objetivos deben ser alcanzables, motivadores y consensuados.
   Además deben depender del rendimiento individual, pero también del equipo.
- El sistema de gestión del rendimiento y la valoración del personal pone énfasis en el trabajo en equipo. A menudo, las valoraciones son de 360 grados (tanto de superiores como de subordinados).
- Formar equipos para resolver los problemas reales de trabajo y para mejorar los procesos. Proporcionar capacitación en métodos sistemáticos para que el equipo gaste su energía en el proyecto, no en encontrar la manera de trabajar juntos como un equipo para acercarse a ella.
- Mantenga reuniones del departamento para revisar los proyectos y el progreso, para obtener datos generales, y para coordinar los procesos de trabajo compartido. Si los miembros del equipo no se llevan bien, examinar los procesos de trabajo de mutuo propio. El problema no es por lo general la personalidad de los miembros del equipo. Es el hecho de que los miembros del equipo a menudo no están de acuerdo en cómo van a entregar un producto o un servicio o los pasos necesarios para lograr algo.
- Contribuir a la diversión y oportunidades compartidas en la agenda de la organización. Por ejemplo: llevar a los equipos a un evento deportivo, patrocinar cenas en un restaurante, ir de excursión a un parque de atracciones, celebrar una reunión mensual de la empresa, patrocinar equipos de deportes...
- Celebre los éxitos del equipo en público. Favorecerá el sentido de pertenencia.

# 3.2 El Liderazgo dentro del Trabajo en Equipo

El liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. Es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, dirigencial o institucional.

Tipos de liderazgo La opinión de expertos en Desarrollo Organizacional, existen pocos tipos de liderazgo.

En opinión de otros, no es que existan varios tipos de liderazgo: el liderazgo es uno y, como los líderes son personas (individuos con características personales definidas), las clasificaciones corresponden a la forma como ejercen o han adquirido la facultad de dirigir, circunstancia que no necesariamente implica que sea un líder.

Tres tipos de liderazgo que se refieren a formas variadas de autoridad:

- Líder tradicional: Es aquél que hereda el poder por costumbre o por un cargo importante, o que pertenece a un grupo familiar de élite que ha tenido el poder desde hace generaciones. Ejemplos: un reinado.
- Líder legal: Es aquél que obtiene el poder mediante una persona o un grupo de personas, con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a los demás. El término legal se refiere a las leyes o normas jurídicas. Un líder legal es simplemente aquél que cumple con la ley. Para ser un líder, es requisito inevitable que cumpla con ella.
- Líder legítimo: El término líder legal está mal empleado. Podríamos pensar en "líder legítimo" y "líder ilegítimo". El primero es aquella persona que adquiere el poder mediante procedimientos autorizados en las normas legales, mientras que el líder ilegítimo es el que adquiere su autoridad a través del uso de la ilegalidad. Al líder ilegítimo ni siquiera se le puede considerar líder, puesto que una de las características del liderazgo es precisamente la capacidad de convocar y convencer, así que un "liderazgo por medio de la fuerza" no es otra cosa que carencia del mismo. Es una contradicción perse.

Lo único que puede distinguir a un líder es que tenga seguidores: sin seguidores no hay líder.

La palabra "liderazgo" en sí misma puede significar un grupo colectivo de líderes, o puede significar características especiales de una figura célebre (como un héroe). También existen otros usos para esta palabra, en los que el líder no dirige, sino que se trata de una figura de respeto (como una autoridad científica, gracias a su labor, a sus descubrimientos, a sus contribuciones a la comunidad). Junto con el rol de prestigio que se asocia a líderes inspiradores, un uso más superficial de la palabra "liderazgo" puede designar a entidades innovadoras, aquellas que durante un periodo de tiempo toman la delantera en algún ámbito, como alguna corporación o producto que toma la primera posición en algún mercado.

Arieu define al líder como "la persona capaz de inspirar y asociar a otros con un sueño". Por eso es tan importante que las organizaciones tengan una misión con alto contenido trascendente, ya que es una manera muy poderosa de reforzar el liderazgo de sus directivos.

Existe una regla fundamental en el liderazgo que es la base para que un buen líder, cualquiera que éste sea, lleve a cabo un liderazgo efectivo. La mayoría de los autores la nombran la regla de oro en las relaciones personales, y es fácil, sencilla y muy efectiva: "No pongas a las personas en tu lugar: ponte tú en el lugar de las personas". En pocas palabras, así como trates a la personas, así ellas te tratarán.

Líder carismático: es el que tiene la capacidad de generar entusiasmo. Es elegido como líder por su manera de dar entusiasmo a sus seguidores.

Liderazgo desarrollador

De acuerdo con esta clasificación, existen varios estilos de liderazgo:

**Tipología de liderazgo y características**. Clasificaciones más frecuentes:

Según la formalidad en su elección:

• Liderazgo formal: preestablecido por la organización.

Liderazgo informal: emergente en el grupo.

Según la relación entre el líder y sus seguidores:

Liderazgo autoritario:

El líder es el único en el grupo que toma las decisiones acerca del trabajo y la organización del grupo, sin tener que justificarlas en ningún momento.

Los criterios de evaluación utilizados por el líder no son conocidos por el resto del grupo.

La comunicación es unidireccional: del líder al subordinado.

Liderazgo democrático:

El líder toma decisiones tras potenciar la discusión del grupo, agradeciendo las opiniones de sus seguidores.

Los criterios de evaluación y las normas son explícitas y claras.

Cuando hay que resolver un problema, el líder ofrece varias soluciones, entre las cuales el grupo tiene que elegir.

Liderazgo liberal laissez faire:

El líder adopta un papel pasivo, abandona el poder en manos del grupo.

En ningún momento juzga ni evalúa las aportaciones de los demás miembros del grupo.

Los miembros del grupo gozan de total libertad, y cuentan con el apoyo del líder sólo si se lo solicitan.

Según el tipo de influencia del líder sobre sus subordinados:

Liderazgo transaccional:

Los miembros del grupo reconocen al líder como autoridad y como líder. El líder proporciona los recursos considerados válidos para el grupo.

Liderazgo transformacional o carismático

El líder tiene la capacidad de modificar la escala de valores, las actitudes y las creencias de los seguidores.

Las principales acciones de un líder carismático son: discrepancias con lo establecido y deseos de cambiarlo, propuesta de una nueva alternativa con capacidad de ilusionar y convencer a sus seguidores, y el uso de medios no convencionales e innovadores para conseguir el cambio y ser capaz de asumir riesgos personales.

#### Liderazgo en el trabajo

En los negocios se evalúan dos características importantes en los ejecutivos, con la intención de verificar su capacidad de dirección: por un lado, la aptitud y, por otro, la actitud.

La primera se obtiene con el aprendizaje de nuevos métodos y procedimientos; por ejemplo, la capacidad de construir un balance, un flujo de caja, distribución de planta o un plan de marketing. Pero en muchos casos estos conocimientos no son aplicables, porque los gerentes carecen de una buena actitud, es decir, de un comportamiento adecuado que intente implementar dichos métodos. Entre las actitudes más solicitadas y requeridas está la habilidad de liderazgo, la misma que puede cultivarse pero que, según muchos autores, es parte de la personalidad individual. ¿Cómo saber si nosotros estamos configurados como líderes y, en caso contrario, cómo desarrollar estas habilidades en nuestra persona? Es un tema de amplio debate y estudio, pero es necesario descubrir si tenemos algo de líderes y qué cosas nos faltan para lograr serlo a cabalidad.

Una clasificación de la tipología del liderazgo es la formal, que representa la dirección de un grupo de trabajo de forma oficial o designada; otra menos evidente es el reconocimiento por los miembros de la institución de una manera informal de que tiene gran influencia, pero de una manera libre, sin ánimo retributivo y de forma carismática. En los estudios sociológicos de desarrollo comunitario por observación participativa, estas personas son claves para el trabajo de campo. En la década de 1970, varios sociólogos españoles estudiaron el tema del papel de

los 'líderes informales', como un tema relevante de la sociología de la organización.

El liderazgo también puede clasificarse así:

- liderazgo individual (ejemplo a seguir)
- liderazgo ejecutivo (planeamiento, organización, dirección y control de un proyecto)
- liderazgo institucional

Cuando el liderazgo es necesario, comúnmente por el cargo, en una organización, hablamos de líderes formales. Así, este líder debe tener ciertas capacidades: habilidad comunicacional, capacidad organizativa y eficiencia administrativa, lo que equivale a decir que un buen líder es una persona responsable, comunicativa y organizada. http://www.eltrabajoenequipo.com/index.htm

Si bien es cierto el trabajo en equipo es fundamental el mismo no puede llegar a ser contundente si carece de un líder que pueda influir en cada uno de los integrantes del grupo de trabajo. Es por ello que es importante reconocer que el liderazgo es un fuerte muy importante que permite hacer de una institución la clave de su éxito ya que el mismo determina la ejecución y desarrollo de todas sus actividades de una forma positiva y en clima que le permita el desarrollo de la sinergia dentro de la misma.

Claro está, mediante cada proceso y cada uno de los tipos de liderazgos es como un equipo de trabajo se encamina al desarrollo de un clima organizacional eficiente y positivo dentro de una institución y siendo esta parte del sector público. Asimismo, poder fomentar una cultura que garantice la amplitud y calidad de los servicios prestados.

# 3.3 Clima organizacional

Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio. Fue el sociólogo **Kurt**L. quien desarrolló un análisis del campo de fuerzas, como modelo con el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento.

Algunos autores consideran al clima organizacional como las percepciones colectivas e individuales que tienen los trabajadores sobre su organización, influenciadas por variables psicosociales, laborales y organizacionales, que repercuten sobre el comportamiento organizacional y la productividad empresarial. López Moreno, A. (2007)

Se debe considerar importante que cada uno de los integrantes del grupo laboral es influyente para generar un ambiente adecuado dentro de la institución. Sin embargo, para generar un clima laboral positivo y adecuado cada equipo de trabajo debe trabajar de forma unida aceptando las ideas que cada integrante aporte o bien sea respetar la iniciativa que demuestre para hacer mejoras dentro de las actividades de la institución.

## 3.3.1 Efectos del clima organizacional

El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización. (Stephen Covey. Los siete hábitos de las personas altamente efectivas. Barcelona: Ediciones Paidós. 1989)

Es evidente que para muchos grupos de trabajo el clima laboral del mismo puede llegar a ser vulnerable para toda la institución si éste es negativo, pero puede ser una herramienta importante si su desarrollo es positivo. Entonces, podemos afirmar que el clima organizacional puede hablar bien de una institución como puede llegar a ser una oportunidad a trabajar dentro de la misma.

El análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos de la organización, entre estos se suelen mencionar con cierta frecuencia:

- 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.
- 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. (Salazar, José G., Guerrero, Julio C., Machado, Bárbara, Cañedo, Rubén (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED 20(4):67-75)

Se debe tomar en cuenta que cada factor influye de forma directa para poder desarrollar un clima organizacional adecuado para cualquier institución, cabe mencionar que dentro de una estructura organizacional es muy importante gozar de un clima organizacional adecuado ya que el mismo es fundamental para la ejecución eficiente de todas sus actividades operacional.

# 3.3.2 Factores contribuyen en la aparición de Conflictos de Grupo

• Interdependencia laboral: Esta se produce cuando dos o más grupos de una organización dependen unos de otros para realizar su trabajo.

Existen tres tipos de interdependencia entre grupos:

- Interdependencia combinada: no requiere interacción alguna entre grupos, ya que cada uno actúa independientemente.
- Interdependencia secuencial: exige que un grupo finalice su trabajo para que otro pueda hacer lo mismo. Los trabajos se realizan en forma secuencial.
- Interdependencia reciproca: requiere que el producto final de cada grupo sirva de insumo para otros grupos de la misma organización.
- Diferentes objetivos.

También existen algunas situaciones que suelen estimular los conflictos entre grupos

- Recursos limitados: Lo que sucede a menudo es que cuando los recursos son limitados se establece una competencia que puede traducirse en un conflicto disfuncional si los grupos se niegan a colaborar.
- Estructuras retributivas: Las probabilidades de conflicto aumentan cuando el sistema retributivo está vinculado al rendimiento del grupo, más que al de la totalidad de la organización. Este grupo debe ser muy parcial con respecto a sus miembros a la hora de asignar resultados favorables y mostrara la actitud opuesta a la hora de asignar a personas ajenas al grupo los que fueren desfavorables.

## 3.3.4 Diferencias De Percepción

Cualquier desacuerdo sobre lo que constituye la realidad puede concluir en un conflicto. Principales factores que llevan a los que los grupos de una organización perciban la realidad de forma diferente son.

La diferencia de objetivos entre grupos contribuye claramente a que existan diferencias de percepción en los mismos

- Diferentes horizontes temporales: las perspectivas relativas al tiempo influyen en la forma en que un grupo percibe la realidad. Las fechas tope influyen sobre las prioridades y la importancia que los grupos asignan a sus distintas actividades. Teniendo en cuenta las diferencias en cuanto a horizontes temporales, siempre cabe la posibilidad de que los problemas y asuntos que un grupo considera fundamentales tengan escasa importancia para otro, y que por consiguiente de ello pueda derivarse un conflicto.
- Posiciones incongruentes: en una organización suelen existir los distintos estándares en cuanto a posición. El caso de un estándar único y absoluto es anómalo. La lógica consecuencia es la existencia de numerosas jerarquías.
- Percepciones inexactas: las percepciones inexactas llevan a que un grupo cree estereotipos acerca de los demás. Cuando se insiste en las diferencias entre grupos, se refuerzan esos estereotipos, se deterioran las relaciones y aparecen los conflictos.

Se debe comprender como Trabajo en equipo a "el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común". («Teamwork». Merriam-Webster Dictionary online. Consultado el 26 de abril de 2012.) Si bien es cierto, el trabajar en equipo es poder alcanzar los objetivos que determinada instituciones traza a través de cada uno de sus miembros,

con el fin de facilitar de cierta manera toda la operación en sí, por lo que se requiere de toda la disponibilidad, colaboración e iniciativa de cada uno. Es importante recordar que cada miembro del equipo es muy importante no importando el cargo o puesto que ocupe que al final sea su aportación que permita llegar al objetivo establecido.

Cabe mencionar que dentro de cada institución existen diversidad de personas conformando a un equipo de trabajo determinado para lograr cualquier meta o trabajo a realizar, compartiendo ideas, experiencias y sobre todo el conocimiento que cada quien posee, con el fin de unificar esfuerzos y proponer alternativas que faciliten la operación.

Para poder generar el trabajo en equipo dentro de una institución se debe tomar en cuenta cuáles son los objetivos a alcanzar y como se van a lograr, existen diversos factores que influyen dentro del desarrollo del trabajo en equipo que permiten que el mismo sea eficiente y objetivo, tales como el manejo de la sinergia según Teamwork "sinergia es la clave el trabajo en equipo" ("Teamwork". Merriam-Webster Dictionary online. eltrabajoenequipo.com/Lasinergia.htm. Consultado el 28 de abril de 2015), por lo que se debe tomar en cuenta que para promover mejores resultados se debe trabajar en armonía y dedicación según las responsabilidades que se tengan dentro del equipo.

Cada integrante del equipo es muy importante dentro de la ejecución de cualquier labor, pero es más importante aun como pueda llevar una convivencia positiva dentro del equipo, de nada sirve ser el que haga su trabajo si su conducta o su manera de dirigirse a los demás integrantes sean negativas. Por lo que es importante recalcar que cada miembro del equipo es pieza importante en alcanzar la objetividad de la institución.

Cómo puede el trabajo en equipo ser un factor determinante dentro del clima organizacional, si bien es cierto, dentro de los procesos del mismo se puede crear un clima positivo o negativo pero va a depender del liderazgo que se desarrolle dentro de la institución

Claro está, que para Jon Katzenbach y Douglas Smith, autores de "The Wisdom of Teams," "ilustran el concepto de trabajo en equipo como un triángulo con el compromiso en la base, habilidades y responsabilidades como los dos lados y el resultado de rendimiento en la parte superior", («Teamwork». Merriam-Webster Dictionary online. eltrabajoenequipo.com/Lasinergia.htm. Consultado el 28 de abril de 2015), esto hace referencia al compromiso de cada miembro aportando cada una de sus habilidades para mejorar y hacer del trabajo algo más que una obligación, una buena práctica de convivencia laboral que con responsabilidad logran y alcanzan los objetivos trazados.

La objetividad que tiene el trabajo en equipo para el mejoramiento o desarrollo del clima organizacional de la institución, tiende a ser de mucha importancia en cuanto a la facilitación del logro de las metas y objetivos trazados, y sobre todo en brindar un servicio eficiente y de calidad.

#### **CAPITULO IV**

# Análisis e Interpretación de Resultados

En la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se tuvo a bien realizar la investigación enfocada en "Trabajo en equipo influyente en el clima organizacional del despacho administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", sosteniendo como objetivo general que el Trabajo en Equipo determina el desarrollo adecuado del clima organizacional dentro de las actividades administrativas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, para ello se desarrolló una serie de actividades aplicando a su vez diversas técnicas como la observación, entrevistas informarle y encuestas a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo que conforman la Dirección Departamental de Educación desde la Directora Departamental, Jefes de Dependencias como cada uno de los colaboradores.

Es importante recordar que el trabajo en equipo determina cuan eficiente puede llegar a ser la labor que se realiza en cualquier institución, como tal es el caso de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, que tiene como fin primordial el dar y prestar servicios públicos tanto a sus usuarios internos como externos y poder garantizar que las relaciones interpersonales sean las idóneas. Por lo que se presentan los siguientes resultados con base a la investigación efectuada.

Preguntando a todo el personal que labora dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez si considera necesario el trabajo en equipo dentro de las actividades que ejecuta en sus funciones a lo cual el 79% considera que sí es necesario, el 9% indica que no y un 12 % se abstuvo en no responder, por lo que se considera importante el trabajo en equipo en la ejecución de todas las actividades con el fin de brindar un mejor servicio a toda la comunidad en particular y poder así apoyar tanto a los usuarios internos como externos.

Considerando que cada uno de los miembros del equipo de trabajo es importante dentro de la institución se le preguntó si todos los compañeros e integrantes de su equipo de trabajo demuestran iniciativa para apoyarse dentro de sus funciones, a lo que un 90% respondió que sí existe iniciativa de apoyo dentro de las labores, en cuanto un 10% determina que no existe ninguna iniciativa, a lo cual queda determinado que es indispensable el apoyo y sobre todo la iniciativa que se dé por parte de cada integrante del equipo.

Es importante reconocer que cada uno de los equipos de trabajo son factores influyentes dentro de la ejecución de las actividades de la Dirección Departamental de Suchitepéquez a lo cual se les interrogó cuáles han sido sus aportaciones para desarrollar la participación de su equipo de trabajo dentro de la institución a lo que el 40% indica que demuestra liderazgo, el 6% realiza alguna tarea que no le corresponda, un 34% indica que participa en todas las actividades que se realizan, el 20% dice que da el ejemplo. Es por ello que la determinante apunta que la mayoría de equipos participa para mejora del servicio y la construcción de un clima laboral adecuado.

Se le preguntó al personal administrativo de la Dirección Departamental de cómo se manifiesta el trabajo en equipo en su contexto laboral, a lo cual solo el 36% dijo que es excelente, el 24% afirma que es bueno y un 40% indica que es malo; por lo que es importante reconocer que la ausencia del trabajo en equipo no es el idóneo esto derivado a que en muchas ocasiones los miembros de cada equipo de trabajo se dedica a realizar únicamente lo que le corresponde sin preocuparse en sí, la vitalidad que posee el apoyo para el resto del equipo.

Es evidente reconocer que dentro de las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez existen dos tipos de usuarios internos y externos a lo cual se les preguntó a los servidores públicos si consideran que el trabajo en equipo es un factor influyente para prestar un servicio de calidad a todos los usuarios (internos y externos), en donde el 79% afirma que si es un factor influyente, el 9% dijo que no es un factor influyente y un 12% se limitó a responder. Tomando la participación de los colaboradores indican que es

importante e influyente el trabajo en equipo para garantizar un servicio de calidad no solo a los usuarios externos sino también a los usuarios internos que en este caso son todos los compañeros de trabajo que se encuentran en otras dependencias.

Un factor importante dentro de cualquier institución es el clima organizacional y para ello se les consultó a los colaboradores si creen que existe una relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional a lo que el 79% respondió que si existe relación alguna, el 9% dijo que no existe ninguna relación y un 12% se limitó a responder. Por lo que es importante reconocer que el trabajo en equipo si tiene relación alguna con el clima organización puesto que el mismo genera un contexto laboral para todos los integrantes de la institución ya que éste establece vínculos de confianza y armonía en el desarrollo de las actividades.

Considerando que cada uno de los integrantes del equipo de trabajo forman parte importante de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se les preguntó si consideraban que todos los servidores públicos de la institución son los responsables de desarrollar un clima organizacional positivo de la misma donde el 79% responde que sí, es responsabilidad de cada uno el desarrollo de un clima organizacional positivo, el 9% dice no y el 12% se limita a responder. Es evidente reconocer que a cada uno de los integrantes de la institución administrativa se les hace responsables de desarrollar el clima organizacional que deseen ya que nadie mejor que ellos quienes comparten la vida laboral cotidiana para reconocerlo.

Los únicos en poder afirmar como se encuentra el clima organizacional en la Dirección Departamental de Suchitepéquez son los mismos servidores por lo que se les preguntó que si han identificado la existencia de clima organizacional negativo dentro de la institución donde el 90% si ha identificado la existencia de un clima negativo y un 10% niega identificar clima organizacional negativo. Entonces es afirmativo que sí existe un clima organizacional negativo esto derivado a la falta de una mejor forma de trabajo en conjunto pues prestan poca atención a los

servicios adquiridos entre compañeros dentro de la institución ocasionando atrasos en los procesos administrativos.

Está claro que existen diversos factores que determinen la ausencia de un adecuado clima organizacional dentro de las funciones de cada uno de los integrantes de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez a lo cual el 40% manifiesta que es la falta del trabajo en equipo, el 6% indica que es la ausencia de liderazgo, el 34% considera que es la mala práctica de valores y el 20% dice que es la falta de principios. Si bien es cierto, es determinante que la ausencia de un clima organizacional va mas allá de hacer bien el trabajo y la forma correcta de conducirse o pedir las cosas a los demás marcará de gran manera la forma en que reciba respuesta.

Se tiene contemplado que un servicio de calidad se da siempre y cuando los servidores se sientan bien con lo que realizan y donde lo realizan por lo que se preguntó si la ausencia del clima organizacional positivo es factor para prestar un servicio de mala calidad en la institución a lo cual el 90% dice que si es un factor que influye en el servicio de calidad y el 10% considera que no. Por lo que se determina que la ausencia de un clima laboral afecta a toda la operación y servicio que se preste a toda la comunidad, puesto a que a menudo se deja de atender como se debe a cada usuario haciéndole sentir el efecto de un contexto negativo.

Con base a los resultados obtenidos podemos determinar que se comprueba la hipótesis que el Trabajo en Equipo determina el desarrollo adecuado del clima organizacional dentro de las actividades administrativas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, pues el mismo se desarrolla dentro de un contexto laboral y donde los participantes consideran que el apoyo brindado no solo mejora la eficacia de los procesos administrativas sino que también desarrolla una mejor convivencia entre cada uno de los miembros del equipo y para ello deberá de saber manejar y trabajar a la par de cada compañero de trabajo.

# **CAPÍTULO V**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- 1. Determinando la importancia del trabajo en equipo en el desarrollo del clima organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, para lo cual se deben tomar acciones que permitan enriquecer el potencial de cada uno de los integrantes de cada equipo de las diferentes dependencias tales como: charlas motivacionales intercalando un integrante de distinta dependencias, talleres que amplíen la forma de liderar desde su puesto de trabajo.
- 2. Analizando el trabajo en equipo dentro del contexto laboral y la influencia que tiene en el desarrollo de un clima organizacional, se determinó que tanto usuarios internos como externos son importantes para toda la institución y para ello se debe conocer que el servicio que se presta, garantizará una mejor prestación al servicio brindado y que en efecto se puedan llevar los procesos administrativos de una manera agradable.
- 3. Evaluando el desempeño del clima organizacional dentro del desarrollo de las actividades administrativo, por lo que es importante reconocer que todos los servidores deben prestar mayor atención a su conducta tanto interna como externa en la institución para lograr impresionar a un grado que permita que la estadía de los usuarios sea una experiencia inolvidable y que la misma acción sea reciproca.
- 4. Verificando si los usuarios internos y externos reciben un servicio de calidad se debe reconocer que el trabajo en equipo es uno de los factores influyentes para desarrollar un mejor trabajo, buena comunicación y sobre todo un contexto laboral que permitan brindar un servicio de calidad tanto a los usuarios internos y externos.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

- Es importante determinar la práctica y el desarrollo de actividades acerca del trabajo en equipo periódicamente y el valor que éste representa para la institución y sobre todo hacia cada servidor, ya que la misma hará que el contexto laboral vaya mejorando.
- 2. De forma comprometida se puede analizar las funciones que desempeñaran cada equipo y coordinarse en equipos de trabajo que permitan mejorar la calidad de los servicios prestados mezclando un integrante de diferentes dependencias con el fin de desarrollar líderes y personas de éxito con voluntad para servir.
- Mejorar y evaluar el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez. Está en las manos de cada uno de los servidores por lo tanto es indiscutible tomar conciencia de cada acción demostrada hacia los usuarios.
- 4. Deberá verificar que todos los servidores y miembros de la Dirección Departamental de Educación han sido requeridos para prestar servicios a toda la comunidad en general y que indiscutiblemente no se puede dejar fuera a nadie del mismo.

### 5.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

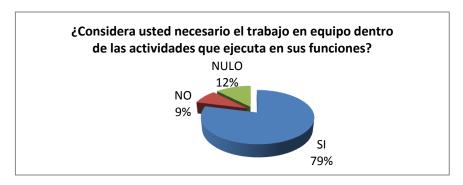
- Covey, S. (1989). Los siete hábitos de las personas altamente efectivas. Barcelona ES.: Ediciones Paidós.
- Dictionary Online. Merriam-webster. (2012). Teamwork: el Trabajo en Equipo, y La Sinergia. Recuperado 28 de abril de 2015. http: //eltrabajoenequipo.com/Lasinergia.htm
- 3. **Gómez Mujica, A. y Acosta Rodríguez, H.** (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. Biblioteca Virtual en Salud, y Care. Cuba, CU.
- López Moreno, A. (2007). El Clima Organizacional y el Aumento de la Competencia Empresarial. Tesis Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas. Universidad de Jaén España. Facultad de Las Ciencias Sociales y Jurídicas. Recuperado 24 de Mayo de 2015. http://www.eltrabajoenequipo.com/index.htm
- Salazar, J.G., Guerrero, J. C., Machado, B, y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED 20(4):67-75.

Vo. Bo. Lcda, Ana Teresa de González Bibliotecaria CUNSUROC.



# **ANÀLISIS DE RESULTADOS**

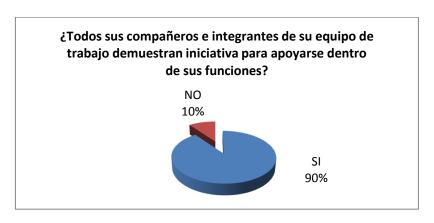
Gráfica No. 1



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Preguntando a todo el personal que labora dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez si considera necesario el trabajo en equipo dentro de las actividades que ejecuta en sus funciones a lo cual el 79% considera que sí es necesario, el 9% indica que no y un 12 % se abstuvo en no responder, por lo que se considera importante el trabajo en equipo en la ejecución de todas las actividades con el fin de brindar un mejor servicio a toda la comunidad en particular y poder así apoyar tanto a los usuarios internos como externos.

Gráfica No. 2



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Considerando que cada uno de los miembros del equipo de trabajo es importante dentro de la institución se le preguntó si todos los compañeros e integrantes de su equipo de trabajo demuestran iniciativa para apoyarse dentro de sus funciones, a

lo que un 90% respondió que sí existe iniciativa de apoyo dentro de las labores, en cuanto un 10% determina que no existe ninguna iniciativa, a lo cual queda determinado que es indispensable el apoyo y sobre todo la iniciativa que se dé por parte de cada integrante del equipo.

Gráfica No. 3



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Es importante reconocer que cada uno de los equipos de trabajo son factores influyentes dentro de la ejecución de las actividades de la Dirección Departamental de Suchitepéquez a lo cual se les interrogó cuáles han sido sus aportaciones para desarrollar la participación de su equipo de trabajo dentro de la institución a lo que el 40% indica que demuestra liderazgo, el 6% realiza alguna tarea que no le corresponda, un 34% indica que participa en todas las actividades que se realizan, el 20% dice que da el ejemplo. Es por ello que la determinante apunta que la mayoría de equipos participa para mejora del servicio y la construcción de un clima laboral adecuado.

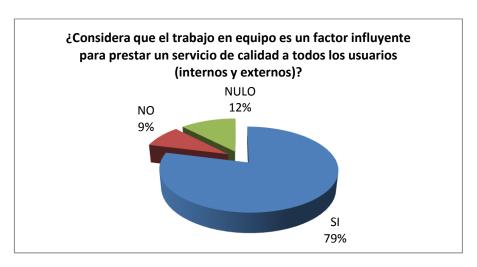
Gráfica No. 4



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Se le preguntó al personal administrativo de la Dirección Departamental de cómo se manifiesta el trabajo en equipo en su contexto laboral, a lo cual solo el 36% dijo que es excelente, el 24% afirma que es bueno y un 40% indica que es malo; por lo que es importante reconocer que la ausencia del trabajo en equipo no es el idóneo esto derivado a que en muchas ocasiones los miembros de cada equipo de trabajo se dedica a realizar únicamente lo que le corresponde sin preocuparse en sí, la vitalidad que posee el apoyo para el resto del equipo.

Gráfica No. 5



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Es evidente reconocer que dentro de las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez existen dos tipos de usuarios internos y externos a lo cual se les preguntó a los servidores públicos si consideran que el trabajo en equipo es un factor influyente para prestar un servicio de calidad a todos los usuarios (internos y externos), en donde el 79% afirma que si es un factor influyente, el 9% dijo que no es un factor influyente y un 12% se limitó a responder. Tomando la participación de los colaboradores indican que es importante e influyente el trabajo en equipo para garantizar un servicio de calidad no solo a los usuarios externos sino también a los usuarios internos que en este caso son todos los compañeros de trabajo que se encuentran en otras dependencias.

¿Cree usted que existe una relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional?

NO 12%

9%

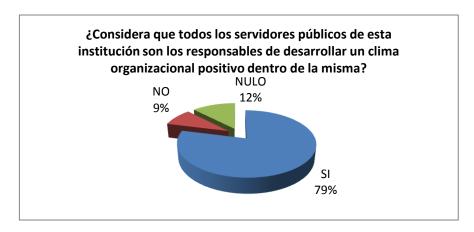
SI
79%

Gráfica No. 6

Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Un factor importante dentro de cualquier institución es el clima organizacional y para ello se les consultó a los colaboradores si creen que existe una relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional a lo que el 79% respondió que si existe relación alguna, el 9% dijo que no existe ninguna relación y un 12% se limitó a responder. Por lo que es importante reconocer que el trabajo en equipo si tiene relación alguna con el clima organización puesto que el mismo genera un contexto laboral para todos los integrantes de la institución ya que éste establece vínculos de confianza y armonía en el desarrollo de las actividades.

Gráfica No. 7



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Considerando que cada uno de los integrantes del equipo de trabajo forman parte importante de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se les preguntó si consideraban que todos los servidores públicos de la institución son los responsables de desarrollar un clima organizacional positivo de la misma donde el 79% responde que sí, es responsabilidad de cada uno el desarrollo de un clima organizacional positivo, el 9% dice no y el 12% se limita a responder. Es evidente reconocer que a cada uno de los integrantes de la institución administrativa se les hace responsables de desarrollar el clima organizacional que deseen ya que nadie mejor que ellos quienes comparten la vida laboral cotidiana para reconocerlo.

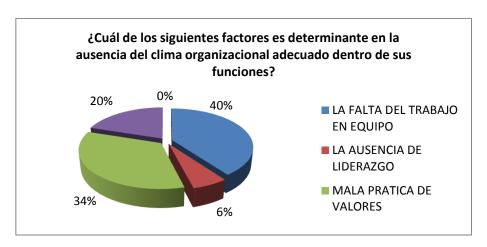
Gráfica No. 8



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Los únicos en poder afirmar como se encuentra el clima organizacional en la Dirección Departamental de Suchitepéquez son los mismos servidores por lo que se les preguntó que si han identificado la existencia de clima organizacional negativo dentro de la institución donde el 90% si ha identificado la existencia de un clima negativo y un 10% niega identificar clima organizacional negativo. Entonces es afirmativo que sí existe un clima organizacional negativo esto derivado a la falta de una mejor forma de trabajo en conjunto pues prestan poca atención a los servicios adquiridos entre compañeros dentro de la institución ocasionando atrasos en los procesos administrativos.

Gráfica No. 9



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Está claro que existen diversos factores que determinen la ausencia de un adecuado clima organizacional dentro de las funciones de cada uno de los integrantes de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez a lo cual el 40% manifiesta que es la falta del trabajo en equipo, el 6% indica que es la ausencia de liderazgo, el 34% considera que es la mala práctica de valores y el 20% dice que es la falta de principios. Si bien es cierto, es determinante que la ausencia de un clima organizacional va mas allá de hacer bien el trabajo y la forma correcta de conducirse o pedir las cosas a los demás marcará de gran manera la forma en que reciba respuesta.

Gráfica No. 10



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC 2015.

Se le preguntó al personal administrativo de la Dirección Departamental de cómo se manifiesta el trabajo en equipo en su contexto laboral, a lo cual solo el 36% dijo que es excelente, el 24% afirma que es bueno y un 40% indica que es malo; por lo que es importante reconocer que la ausencia del trabajo en equipo no es el idóneo esto derivado a que en muchas ocasiones los miembros de cada equipo de trabajo se dedica a realizar únicamente lo que le corresponde sin preocuparse en sí, la vitalidad que posee el apoyo para el resto del equipo.

#### **ANEXOS**

#### DIAGÒSTICO

# Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario del Sur Occidente



Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Plan Fin de Semana.

Estudiante: Adán Eleazar Morales Ambrosio Carné: 200946285

Encuesta para diagnosticar El trabajo en Equipo y El Clima Organizacional dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez y su impacto en el servicio prestado hacia los usuarios externos e internos.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

- ¿Considera usted necesario el trabajo en equipo dentro de las actividades que ejecuta en sus funciones? Si No ¿Por qué?
- 2. ¿Todos sus compañeros e integrantes de su equipo de trabajo demuestran iniciativa para apoyarse dentro de sus funciones? Si No Ejemplifique:
- 3. ¿Cuál ha sido una de sus aportaciones para desarrollar la participación de su equipo de trabajo dentro de la institución?
  - a) Demuestra liderazgo.
  - b) Realiza alguna tarea que no le corresponda.
  - c) Participa en todas las actividades que se realizan.
  - d) Da el ejemplo.
  - e) Otra. Especifique.
- 4. ¿Cómo se manifiesta el trabajo en equipo en su contexto laboral?

Excelente Bueno Malo

- 5. ¿Considera que el trabajo en equipo es un factor influyente para prestar un servicio de calidad a todos los usuarios (internos y externos)?
  - Si No ¿Por qué?

- 6. ¿Cree usted que existe una relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional? Si No ¿Por qué?
- 7. ¿Considera que todos los servidores públicos de esta institución son los responsables de desarrollar un clima organizacional positivo dentro de la misma? Si No ¿Cuál es su aportación?
- 8. ¿Ha identificado la existencia de clima organizacional negativo dentro de la institución? Si No ¿Por qué?
- 9. ¿Cuál de los siguientes factores es determinante en la ausencia del clima organizacional adecuado dentro de sus funciones?
  - a) La falta del trabajo en equipo.
  - b) La ausencia de liderazgo.
  - c) Mala práctica de valores.
  - d) Falta de principios.
  - e) Roces entre compañeros.
- 10.La ausencia del clima organizacional positivo es factor para prestar un servicio de mala calidad en la institución. **Si No** ¿Por qué?



Mazatenango, 10 de noviembre de 2015 Dic. T.G.C.P. No. 64-2015

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana Centro Universitario del Sur Occidente CUNSUROC.

#### Apreciable Coordinadora:

Por este medio y con base al nombramiento de fecha 3 de octubre de 2015. Ref. E.P.F.S 011-2015 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del "Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente" en cumplimiento de mis funciones como REVISORA del trabajo de tesina titulado: "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", elaborado por el estudiante: PEM/TAE Adán Eleazar Morales Ambrosio carné 200946285, quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir DICTAMEN FAVORABLE, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Ingri Lucrecia Soto Calderón REVISORA



Mazatenango, 10 de noviembre de 2015 Dic. T.G.C.P. No. 63-2015

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana Centro Universitario del Sur Occidente CUNSUROC.

#### Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de Profesor titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del "Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente" en cumplimiento de mis funciones como ASESORA PRINCIPAL del trabajo de tesina titulado: "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", elaborado por el estudiante: PEM/TAE Adán Eleazar Morales Ambrosio carné 200946285. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir DICTAMEN FAVORABLE, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Claudia Salome Gómez Hernández ASESORA PRINCIPAL



Mazatenango 10 de noviembre de 2015

Dra. Alba Ruth Maldonado de León Directora del Centro Universitario de Sur Occidente Edificio

Respetable Directora:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada "Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", elaborado por el estudiante: Adán Eleazar Morales Ambrosio, carné 200946285, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el Articulo 62., del "Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente", se adjunta el informe de la tesina completa, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del IMPRÍMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscrubirme de usted.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS

Loda Tania Elvira Marroquin Coordinadora de Carreras de Pedagogia Plan

Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa Profesorado de Enseñanza Media en Ciencias Naturales con Orientación Ambiental Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



/gris

#### CUNSUROC/USAC-I-78-2015

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE, Mazatenango, Suchitepéquez, el 16 de noviembre de dos mil quince-

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: "CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DESPACHO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE SUCHITEPÉQUEZ", del estudiante: Adán Eleazar Morales Ambrosio, carné 200946285 de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Plan Fin de Semana.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

DRA. ALBA RUTH MALDONADO DE LEÓ

**DIRECTORA**