



CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA TRICHAMEX EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, QUINTANA ROO

Trabajo de Titulación que presenta la C.

ANDREA ARACELY LEON MARTINEZ

Para obtener el Título de Ingeniera en Gestión
Empresarial de acuerdo a la Titulación Integral
(Tesis)

Juan Sarabia, Quintana Roo

Febrero 2022



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El presente trabajo recepcional titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA TRICHAMEX EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, QUINTANA ROO**, realizado por la C. **ANDREA ARACELY LEON MARTINEZ**, bajo la dirección del Comité indicado y con apego al esquema de Titulación Integral (Tesis), ha sido aprobado por el mismo y aceptado como requisito parcial para obtener el Título de **INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**.

ATENTAMENTE

COMITÉ DE REVISIÓN PARA TITULACIÓN

Presidente



Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz

Secretario



M. E. Ángel May Ávila

Vocal



Lic. Rene Humberto Gamboa Silveira

Juan Sarabia, Quintana Roo

Febrero 2022

AGRADECIMIENTOS

A Dios y la virgen de Guadalupe por guiarme todo el tiempo, por permitirme culminar con esta ultima etapa de mi proceso educativo y por ayudarme cada dia a salir adelante y no darme porvencida.

A mi asesora la maestra Addy Consuelo Chavarria Díaz por su tiempo, su dedicación, su paciencia, sus conocimientos, su gran apoyo incondicional durante mi formación académica, por creer en mí y por motivarme siempre.

Al maestro Ángel May Ávila por su apoyo que me brindó y el tiempo que dedico a este proyecto.

A mí novio Germain Soriano Raya por su apoyo incondicional, por motivarme a seguir adelante cada vez que quería rendirme y por ver estado siempre que necesitaba hablar.

Al Instituto Tecnológico de la Zona Maya por darme la oportunidad de estudiar ahí, por darme a los mejores maestros que fueron parte fundamental de mi desarrollo académico, pues de ellos logre aprender muchas cosas que sé que más adelante me servirán.

A la empresa Trichamex, S.A. de C.V. por darme la oportunidad de desarrollar mi proyecto, al señor Antonio Parra Jiménez y al Lic. Rene Gamboa Silveira por su tiempo, apoyo y confianza durante el desarrollo de este trabajo.

A mis amigas por su apoyo incondicional, por siempre alentarme a seguir adelante, por confiar en mí, pero más que nada quiero agradecer a Lizandy Gabriela Cauich Bah por haberme acompañado hasta el final de esta gran etapa, por ser un gran ejemplo de que se puede salir adelante y por haber estado siempre ahí.

DEDICATORIA

Primero que nada le dedico este logro a Dios quien me ha regalado la vida, quien me dio salud, entendimiento y sabiduría durante todo este proceso académico, por darme las fuerzas suficientes para lograr cumplir esta gran meta de mi vida, por guiarme durante este largo camino y por nunca dejarme rendir.

A mis padres Miguel León Orozco y Rosalinda Martinez Vega, por darme la vida, por su apoyo incondicional, por sus sacrificios constantes para educarme y formarme, por apoyarme durante cada etapa de mi vida, por haber confiado en mí y por haberme dado la oportunidad de poder estudiar una carrera, ni aun con todas las riquezas podria pagarles todo lo que han hecho por mi, todos mis logros son gracias a ellos. Los quiero mucho.

A mi hermano Miguel Ángel León Martinez, por su apoyo, por escucharme cada vez que tenía ideas nuevas, por motivarme a ser un ejemplo para él, para que el igual logre cumplir sus metas.

A Ofelia Chacon Villicaña por su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida, por todos sus consejos y por siempre alentarme a seguir.

A mi abuelo Vicente Padilla Mendoza que en paz descanse por que se que en vida hubiese estado muy orgulloso de mi, por que el siempre confio en mi.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES.....	3
2.1 Clima Organizacional	7
2.1.1 Importancia del clima organizacional	8
2.1.2 Características del clima organizacional	9
2.1.3 ¿Qué es un diagnóstico de clima organizacional?	9
2.1.4 ¿Cómo se mide el clima organizacional?	10
2.1.5 Formas de clima organizacional.....	11
2.2 Dimensiones del clima organizacional	13
2.2.1 Motivación.....	13
2.2.2 Comunicación	15
2.2.3 Condiciones de trabajo	16
2.2.4 Ergonomía	17
2.2.5 Liderazgo	18
2.3 Criterios de calificación.....	19
2.3.1 Acción correctiva.....	19
2.3.2 Acción preventiva.....	20
2.3.3 Excelente ambiente laboral	20
III. OBJETIVOS.....	21
3.1 Objetivo general	21
3.2 Objetivos específicos.....	21
IV. HIPÓTESIS	22
V. MATERIALES Y MÉTODOS.....	23
5.1 Área de estudio	23
5.2 Tipo de investigación.....	26
5.3 Población	26
5.4 Muestra	26
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
6.1 Área Administrativa	29

6.2 Área de producción	35
6.3 Clima Global.....	40
VII. CONCLUSIONES	43
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
IX. ANEXOS	52
Anexo 1. Formato de encuesta para ambiente laboral	52

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Semáforo de Acción basado en la Norma ISO 9001:2008.....	19
Cuadro 2. Maderas Premium.	24
Cuadro 3. Distribución de los empleados.....	27
Cuadro 4. Operacionalización de variables.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la empresa Trichamex, S.A. de C.V.....	23
Figura 2. Fachada de la empresa Trichamex.....	25
Figura 3. Resultados de la dimensión motivación en el área administrativa.	29
Figura 4. Resultados de la dimensión comunicación en el área administrativa.	31
Figura 5. Resultados de la dimensión condiciones de trabajo en el área administrativa.....	32
Figura 6. Resultados de la dimensión ergonomía en el área administrativa.....	33
Figura 7. Resultados de la dimensión liderazgo en el área administrativa.	34
Figura 8. Resultados generales de las dimensiones en el área administrativa.....	34
Figura 9. Resultados de la dimensión motivación en el área de producción.	35
Figura 10. Resultados de la dimensión comunicación en el área de producción. ...	36
Figura 11. Resultados de la dimensión condiciones de trabajo en el área de producción.	37
Figura 12. Resultados de la dimensión ergonomía en el área de producción.	38
Figura 13. Resultados de la dimensión liderazgo en el área de producción.	39
Figura 14. Resultados generales de las dimensiones en el área de producción. ..	40
Figura 15. Resultados generales del clima organizacional que prevalece en la empresa Trichamex, S.A. de C.V.....	41

RESUMEN

A lo largo de la historia se ha tenido dentro de la vida organizacional elementos valiosos, como es el recurso humano quienes directamente dan vida al clima organizacional que prevalece en una organización. Es por ello que este trabajo se enfoca en la empresa Trichamex, S.A. de C.V., tuvo como objetivo determinar el clima organizacional mediante un diagnóstico, debido a que es importante que las organizaciones tengan muy en cuenta que percepción tienen sus empleados respecto a su entorno laboral, de esta manera se consideró analizar las dimensiones: comunicación, condiciones de trabajo, ergonomía, liderazgo y motivación, permitiéndonos de esta manera conocer que dimensiones son las que más inciden en los resultados del clima organizacional. A través de la aplicación de un diseño no experimental, de tipo transversal y de alcance descriptivo se diseñó y aplicó un cuestionario de escala Likert dirigida al área administrativa y de producción conformada por 15 empleados, se registraron en una base de datos para su análisis en relación a las percepciones e inquietudes de los empleados, los resultados obtenidos del clima organizacional en el área administrativa obtuvo acciones para mejora continua y la de producción fueron tres acciones preventivas y dos acciones para la mejora continua. En conclusión, se puede resumir que el ambiente laboral es muy bueno.

Palabras claves: Cooperación, organización, acciones, satisfacción, supervisión

ABSTRACT

Throughout history, there have been valuable elements within organizational life, such as human resources, who directly give life to the organizational climate that prevails in an organization. That is why this work focuses on the company Trichamex, S.A. de CV, aimed to determine the organizational climate through a diagnosis, because it is important that organizations take into account what perception their employees have regarding their work environment, in this way it was considered to analyze the dimensions: communication, working conditions, work, ergonomics, leadership and motivation, thus allowing us to know which dimensions are the ones that most affect the results of the organizational climate. Through the application of a non-experimental, cross-sectional design with a descriptive scope, a Likert scale questionnaire was designed and applied to the administrative and production area made up of 15 employees, they were registered in a database for analysis in relation to the perceptions and concerns of the employees, the results obtained from the organizational climate in the administrative area obtained actions for continuous improvement and the production area were three preventive actions and two actions for continuous improvement. In conclusion, it can be summarized that the work environment is very good.

Keywords: Cooperation, organization, actions, satisfaction, supervision

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día vivimos en una época en que el capital humano se ha vuelto el elemento primordial de las empresas logrando así ser competitivas. Por tanto, el desarrollo de las capacidades personales e interpersonales en un ambiente que genere un alto grado de autoestima y motivación, hará que las personas puedan destacarse en la actividad que realicen y así mejorar su desempeño en las relaciones laborales y en todos sus elementos (Pérez, 2017).

Crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización (Tuyu, 2017).

El clima organizacional, según Chiavenato (2007), está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades.

Es por ello, que en este proyecto denominado Diagnóstico del clima organizacional realizado a la empresa Trichamex, S.A. de C.V., localizada en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, tuvo como finalidad determinar el clima organizacional e identificar el ambiente interno existente entre el personal de la organización mismo que contribuyó a conocer las dimensiones de la variable de investigación: la comunicación, la ergonomía, el liderazgo y la motivación en la empresa y, de igual forma, permitió conocer el grado de motivación presente entre los empleados.

Se llevó a cabo esta investigación a través del diseño no experimental, de tipo transversal y de alcance descriptivo, se aplicó una encuesta dirigida a los empleados administrativos y de producción, conformada por 15 empleados. Para

recolectar los datos se diseñó un cuestionario de escala Likert y los datos se registraron en un software Excel para su procesamiento y análisis.

Para Trichamex, S.A. de C.V. es muy importante conocer la percepción del empleado respecto a las características del contexto laboral en la empresa, ya que presenta la oportunidad de mantener un buen clima organizacional, mejorando de ser necesario la ergonomía, así como tener un recurso humano motivado, con buena comunicación y un liderazgo asertivo, entre otros aspectos, que le permita cumplir con más facilidad sus metas y objetivos organizacionales.

II. ANTECEDENTES

Cuando se estudia el clima organizacional se evidencia que no existe una integración teórica sobre su conceptualización, sin embargo de acuerdo a los autores Arano, Escudero & Delfín (2016) nos dicen que las primeras señales sobre clima organizacional estuvieron relacionadas con el surgimiento de la administración científica y clásica, es decir cuando Frederick W. Taylor se enfocó en resolver los diversos problemas que se presentaban en el área de producción principalmente en la deficiencia en el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, Henry Fayol se dirigió hacia la identificación de las funciones administrativas y a establecer los llamados principios de la administración en donde universaliza estos conceptos. A pesar de que no se hablaba específicamente sobre clima organizacional ambos fueron los primeros en establecer los intereses sobre la dignidad del trabajador.

Sin embargo, más señales del clima organizacional surgieron cuando Elton Mayo afirmó que la productividad del grupo varía por la atención que reciben los empleados por sus jefes y la relación del grupo, independientemente de las condiciones ambientales (Arano, Escudero & Delfín, 2016).

Con el paso de los años, el concepto de clima organizacional fue tomando un mayor impacto desde la perspectiva de la psicología, dado que fue introducido por primera vez en psicología y organizacional por Gellerman en 1960 que a pesar de que no se contaba con un origen teóricos claros sentaron sus bases en algunas de las corrientes de la psicología moderna (García, 2009).

De acuerdo a García (2009) nos habla sobre que el clima organizacional surge de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, dado que las organizaciones están constituidas por personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que suelen afectar ese ambiente.

Por otra parte, Méndez (2006) manifiesta que el surgimiento del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

De acuerdo a la investigación realizada por Juárez-Adauta (2012) “Clima organizacional y satisfacción laboral”, llego a la conclusión de que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad de vida de los integrantes de la institución y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios. De igual manera identificaron la alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. Otro punto importante que se menciona es que a menor antigüedad se tiende a un nivel medio de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional.

En otro estudio realizado por Ojeda (2011) “Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Autónoma de México”, nos habla sobre que el clima organizacional es uno de los mejores indicadores para determinar cómo es el funcionamiento de una organización ya sea a nivel individual, grupal u organizacional. A parte que ayuda a identificar los factores que intervienen en dicha organización, logrando identificar los distintos problemas y las áreas aptas a mejorar y así generar un mayor desempeño laboral.

En el estudio realizado en Monterrey, Nuevo León por (González, 2019) “Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora”, nos dice que un diagnóstico puede llegar a convertirse en una herramienta que fomente la mejora continua y de una ventaja competitiva para la gestión de capital humano. En este proyecto se evaluaron las catorce de dimensiones siguientes: satisfacción general, orgullo y pertenencia, roles de trabajo, estilo de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, enfoque a resultado, estrés y presiones, objetivos, condiciones de trabajo, administración de personal, calidad y enfoque al cliente, innovación y

cambio y ética y valores. Donde obtuvieron como resultado que la percepción de clima laboral de la organización es de una alta ponderación del 87% con aspectos de mejora significativos en dimensiones de administración de personal y condiciones de trabajo. Por otro lado, se vive un ambiente de compañerismo y de alto sentido de pertenencia según las dimensiones con mejor ponderación como: trabajo en equipo, comunicación, estilo de liderazgo y orgullo y pertenencia.

En la investigación realizada por (Rosado, 2019) “Clima organizacional del INIFAP campo experimental Chetumal” de acuerdo con los resultados obtenidos las dimensiones Satisfacción laboral, Comunicación efectiva y Supervisión tienen una relación directa, positiva alta con el clima, por lo tanto, afectan mucho al clima organizacional, es decir si una de estas dimensiones se encontrara mal se tendría como resultado un mal clima. De igual manera afirma que las tres áreas de estudio del Instituto las cuales fueron Administración, Operación de campo e Investigación consideraron que era muy bueno el clima organizacional, por lo que se concluyó que existe una percepción positiva y satisfactoria del empleado hacia el clima organizacional de la Institución. En este estudio recomiendan realizar correlaciones con otras variables de estudio, como el desempeño laboral, la motivación y las variables sociolaborales.

En Perú, (Pastor, 2017), realizó una investigación denominada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral, de igual manera se afirma que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

En la investigación que realizó (Antúnez, 2015) "El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua", surgió debido a la existencia de debilidades en el entorno de los trabajadores lo que influía negativamente en su rendimiento laboral. El objetivo fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja. En este estudio se concluye que los empleados están parcialmente motivados ya que a pesar de que no cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesarias para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. De igual manera se afirma que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes.

Sierra (2015) en su investigación denominada "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", establece que el clima laboral del área administrativa es satisfactorio, destacando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes. De igual manera concluyo que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración del personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

2.1 Clima Organizacional

Como se ha mencionado, el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejorando en el servicio, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Por lo tanto, Chiavenato (2007) lo define como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades.

En cambio para González (2013) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relación interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Por otro lado, Rodríguez (2015) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Según Peralta (2002) es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

2.1.1 Importancia del clima organizacional

Se dice que hoy en día el principal recurso de una empresa para su buen funcionamiento es el recurso humano, debido a que son ellos quienes se encargan de hacer funcionar la empresa, por lo tanto es necesario que se desarrollen en un buen ambiente dado que lo que perciben es lo que reflejan, es decir si un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o empresa será poco lo que tenga que aportar y de esta manera no se estaría dando su mejor desempeño, ocasionando así baja productividad lo cual estaría afectando a la empresa.

Es por ello que Astudillo & Ordoñez (2014) nos dicen que el clima organizacional es importante tanto en la estructura como en el funcionamiento de una organización, empresa o compañía ya que cada una de ellas tienen diferentes características y estructuras que las varían entre sí, están constituidas por el medio ambiente, humano y físico en el que se desarrolla el trabajador cotidianamente, e influye en la satisfacción y por ende en la productividad de la empresa, tiene directa relación con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar, relacionarse e interactuar en la empresa, con las máquinas que utiliza y la propia actividad que realiza día a día en busca de la mejora personal y de la organización donde el sujeto se desempeña diariamente ya que de no ser así la productividad, eficiencia y calidad serán deficientes.

2.1.2 Características del clima organizacional

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. A continuación, se presentan las principales características del clima organizacional (Brunet, 2002):

- El clima es un concepto molecular y sintético de la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima es una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo cual puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es fenomenológicamente distinto a la tarea de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor (la percepción no es siempre consciente).
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

2.1.3 ¿Qué es un diagnóstico de clima organizacional?

Un diagnóstico de clima organizacional es una evaluación completa que permite analizar a cada uno de los integrantes de la empresa en la mayor parte posible y de esta manera basarse en la percepción de cada uno de ellos a cerca de las relaciones intrapersonales y el grado de motivación, puesto que el comportamiento de cada

individuo puede tener consecuencias en la organización y de esta manera influir en la productividad (Asencio, 2015).

Es importante recalcar que este diagnóstico es importante para el desarrollo de las organizaciones, ya que permite evaluar la situación de la empresa de acuerdo a diversas dimensiones, y de esta manera tomar medidas que permitan mejorar el ambiente en el que se desarrollan los empleados, dado que así se estaría logrando la satisfacción de los trabajadores y de igual manera se lograría tener trabajadores eficientes, leales y felices.

2.1.4 ¿Cómo se mide el clima organizacional?

El clima organizacional se puede medir aplicando un instrumento a los trabajadores de una empresa; una opción es la aplicación de encuestas a los empleados, aunque existen otras herramientas tales como la observación, la entrevista o realización de preguntas. Es importante definir qué es lo que se quiere conocer sobre el clima y plantear el instrumento de forma clara. Para diagnosticar problemas organizacionales es importante definir en el instrumento de investigación preguntas claras que permitan tener un comparativo sobre el clima organizacional que se da actualmente y el clima organizacional que se desearía (Cota, 2017).

De acuerdo a Cota (2017) hay algunas instituciones que no cuentan con instrumentos para la medición del clima organizacional, pues consideran que hacerlo no es importante y no aporta nada a su gestión y a sus resultados, sin conocer que el clima organizacional puede ser un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran y su medición proporciona herramientas a los gerentes o directivos para que orienten sus esfuerzos hacia los aspectos que están contribuyendo a afectar positiva o negativamente la productividad de su organización o área de trabajo.

Para llevar a cabo la evaluación del clima organizacional de una organización es posible hacer uso de distintas herramientas para recopilar la información como las siguientes (Rosado, 2018):

- **Encuestas por correo:** es el método más utilizado, ya que proporciona un medio sencillo para que el capital humano responda a preguntas específicas; además, su empleo resulta relativamente barato.
- **Encuestas telefónicas:** para usar este medio es necesario estructurar la entrevista en forma de cuestionario, ya que de esta manera se aprovechará mejor el tiempo de los socios y se podrá obtener la información necesaria.
- **Entrevistas y visitas personales:** este tipo de entrevistas permite abordar a la persona cara a cara y eliminar variables extrañas como la malinterpretación de las preguntas, apatía y alteración de datos; por lo tanto, es una buena opción para recopilar información con mayor veracidad.
- **Cuestionarios:** al implementar esta herramienta es necesario definir el tipo de preguntas que se desea realizar, así como contar con preguntas congruentes, lógicas, comprensibles, completas y válidas.

2.1.5 Formas de clima organizacional

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son (Brunet, 1987):

- **Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y

obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

- **Variables Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- **Variables Finales:** estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo (Brunet, 1987):

Clima de tipo autoritario

- **Sistema I - Autoritarismo explorador:** en este sistema la dirección no tiene la confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanecen en los niveles psicológicos y de seguridad.
- **Sistema II – Autoritarismo paternalista:** es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. La recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precauciones por parte de los subordinados.

Clima de tipo participativo

- **Sistema III – Consultivo:** La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se tratan también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.
- **Sistema IV – Participación en grupo:** en este sistema la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evolución del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

2.2 Dimensiones del clima organizacional

2.2.1 Motivación

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización (Valdés, 2016).

Según Pradas (2018) define la motivación como una energía que nos activa, mueve y orienta nuestros actos hacia un objetivo en concreto, este objetivo está relacionado con la satisfacción de nuestras necesidades como seres humanos.

Sin embargo, Gómez (2013) dice que la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento. La motivación es un proceso que pasa por varias fases. Inicialmente la persona anticipa que se va a sentir bien (o va a dejar de sentirse mal) si consigue una meta. En un segundo tiempo, se activa y empieza a hacer cosas para conseguir dicha meta. Mientras vaya caminado hacia ella, irá evaluando si va por buen camino o no, es decir, hará una retroalimentación del rendimiento y, por último, disfrutará del resultado.

En torno a la motivación han surgido muchas teorías. Una de las más conocidas es la “Pirámide de Maslow”, según la cual, las necesidades humanas se estructuran en cinco niveles; si satisfacemos las más básicas podremos ir desarrollando otras necesidades racionales y superiores. Pero además también nos encontramos con teorías sobre la motivación vinculadas al ámbito laboral y de los recursos humanos. Es el caso de la “Teoría de las Expectativas” de Vroom, mediante la cual se reconoce que todo esfuerzo se realiza con la expectativa de un cierto éxito. Confiamos en que, si conseguimos rendir lo esperado, obtendremos algún beneficio. Por su parte, la “Teoría McClelland” hace hincapié en las principales razones por las que realizamos nuestras actuaciones: el logro, el poder y la afiliación (Pastrana, 2013).

A partir de estas teorías, destacamos tres tipos de motivación a tener en cuenta en la gestión de los recursos humanos:

- **Motivación extrínseca.** La externa. Aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como

consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano.

- **Motivación intrínseca.** Nace del propio trabajador. Está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Responde a la necesidad de sentirse auto realizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. Si un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y en el desarrollo de sus funciones. En este tipo de motivación influyen otros factores como contar con las herramientas adecuadas y un buen entorno de trabajo. Como siempre, mantener un buen clima laboral debe ser prioritario en la gestión de recursos humanos de cualquier organización.
- **Motivación trascendente,** aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos aquellos trabajos que se realizan por propia voluntad. En el ámbito laboral, cada vez es más común que las empresas colaboren con ONGs o realicen actividades solidarias.

2.2.2 Comunicación

La comunicación es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. La comunicación deriva del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común. A través del proceso de comunicación los seres humanos comparten información entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad. El término comunicación también se utiliza en el sentido de conexión entre dos puntos, por ejemplo, el medio de transporte que realiza la comunicación entre dos ciudades o los medios técnicos de comunicación (telecomunicaciones) (Delgado, 2019).

Por otra parte se dice que la comunicación en las empresas es uno de los puntos más importantes y críticos, pues de esta depende el desarrollo de todas las actividades y proyectos. Si esta no es efectiva y no cuenta con los métodos correctos y eficientes se corre el riesgo de llegar a puntos críticos como: malos entendidos, notificación inadecuada de las prioridades, órdenes confusas o aplicación de criterios personales mal interpretados (yo pensé que...a mí me dijeron que...yo no sabía que...), todo esto genera un clima organizacional tenso y poco productivo. Uno de los principales obstáculos, es no reconocer que existen barreras. Lo cual va de la mano con la falta de consciencia con relación a la complejidad de la comunicación interpersonal y organizacional (Pascual, 2013).

Es necesario entender las nuevas tecnologías como apoyo y cambio en este nuevo concepto de comunicación interna; tanto para grandes empresas como, medianas y pequeñas. Con ello lograremos:

- Establecer líneas de comunicación internas.
- Conocer los programas de acogida para las nuevas incorporaciones.
- Informar a los trabajadores sobre lo que ocurre en la empresa.
- Hacer partícipes a los trabajadores de las decisiones, proyectos, actualizaciones e iniciativas en la empresa.
- Crear una mayor motivación por parte de los trabajadores.
- Dar a conocer nuevos programas formativos.
- Evitar confusiones.
- Mejorar el clima laboral.
- Crear imagen corporativa y de esta forma fortalecer los lazos con los clientes.
- Mejorar la implicación de los trabajadores en la organización.

2.2.3 Condiciones de trabajo

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y

ordenación del trabajo. Aunque tengamos en cuenta que la enfermedad no es algo extraño a la condición humana, sino que forma parte de su naturaleza, al igual que la salud, no es menos cierto que en el trabajo nos ponemos en relación con sustancias, materiales y máquinas peligrosas, con exigencias físicas forzadas, con condiciones ambientales y climáticas perjudiciales, etc. Es posible evitar la enfermedad y la muerte injustas, en el sentido de evitables, de prematuras, y con estos adjetivos pueden calificarse la mayor parte de los daños derivados del trabajo (Istas, 2020).

Pérez & Merino (2010) se refieren a las condiciones de trabajo como la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el derecho civil y el derecho penal) hasta morales (ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas).

2.2.4 Ergonomía

Se deriva de las palabras griegas "ergos", que significa trabajo, y "nomos", leyes; por lo que literalmente significa "leyes del trabajo" y podemos decir que es la actividad de carácter multidisciplinar encargada de la conducta y las actividades, con la finalidad de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos, a las características, limitaciones y necesidades, buscando optimizar su eficacia, seguridad y confort (Paritarios, 2020).

En la actualidad, se puede definir la ergonomía:

Según la Asociación Internacional de Ergonomía, la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y

ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona.

Según la Asociación Española de Ergonomía, la ergonomía es el conjunto de conocimientos de carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y características de sus usuarios, optimizando la eficacia, seguridad y bienestar.

De igual manera se dice que la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos destinados a mejorar el trabajo, y sus sistemas, productos y ambientes para que se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona. Además, el objetivo de esta disciplina es adaptar el trabajo a las principales necesidades del empleado y facilitar el análisis de las condiciones laborales, así como las posibles lesiones que las posturas, los movimientos y las fuerzas pueden ocasionar (Cuídate plus, 2017).

En Cuídate plus nos dice que invertir en ergonomía en el trabajo beneficia a todas las partes implicadas. Ya que, de esta forma, los trabajadores evitan riesgos innecesarios para su salud, pero también hay una mejora del ambiente laboral, lo que provoca una mayor motivación. También cuenta con ventajas para el empresario, debido a que invertir en ergonomía disminuye el absentismo laboral y mejora la calidad del servicio.

2.2.5 Liderazgo

El liderazgo se entiende como un proceso o habilidad por el que una empresa puede influir en los demás para conseguir objetivos. La idea es conseguir el máximo potencial de los trabajadores para que se satisfagan las necesidades de la empresa. En este sentido, el líder es el encargado de mejorar la motivación de los empleados, logrando un ambiente idóneo para el mejor desarrollo de trabajo (El Club del Emprendimiento, 2019).

El liderazgo es detentado por aquel directivo o gerente de la empresa que logra captar la voluntad de sus empleados para que estos se vean compenetrados con el rumbo de la empresa y acepten sus directivas, consejos, sugerencias de buen grado, reconociendo en él la capacidad de mando y la competencia organizativa y directriz. Quien es líder logra que las voluntades particulares se subordinen al interés de la empresa, sin descuidar la sensibilidad de las personas, para que lo hagan con placer y con la seguridad de que el éxito de la fuente de trabajo, es también el de ellos. Es quien, desde la cima del organigrama, con su ejemplo y dedicación, se convierte en el guía y el alma de la empresa. El líder es un estratega, emprendedor, motivador y facilitador, teniendo siempre en vistas los objetivos propuestos. Debe tener capacidad de mando y de conducción de grupos, empatía, y facilidad de comunicación y diálogo (Conceptos.com, 2020).

2.3 Criterios de calificación

De acuerdo a la homologación de criterios de la alta dirección del sistema de gestión de calidad (SGC), ISO 9001-2008, con base en el sistema Likert y mediante ponderación, la cual es obtenida al calcular los promedios de los resultados según se elijan, los cuales, se encuentra el semáforo de acciones a emprender según sea el caso, se establecen de la siguiente manera (Cuadro 2).

Cuadro 1. Semáforo de Acción basado en la Norma ISO 9001:2008

1.0 – 2.99	Realizar acción correctiva	
3.0 – 4.00	Realizar acción preventiva	
4.1 – 5.00	Excelente ambiente laboral	

2.3.1 Acción correctiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema existente, con el objetivo de evitar su recurrencia. Se le da seguimiento mediante un Plan de Acción Correctiva (PAC). Esta acción será presentada en color rojo para señalar su rango de ponderación, su relevancia, así como, la acción que debe llevar a cabo (Arano Ruíz, 2016).

2.3.2 Acción preventiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema potencial, con el objetivo de evitar su ocurrencia. Se le da seguimiento mediante un Plan de Acción Preventiva (PAP). Esta acción será presentada en color amarillo para señalar su rango de ponderación, su relevancia, así como, la acción que se debe llevar a cabo (Arano Ruíz, 2016).

2.3.3 Excelente ambiente laboral

Se han tomado buenas decisiones que han generado un excelente clima o ambiente laboral. Solo en caso, necesario si alguna ponderación o indicador está fuera de las expectativas de los directivos, entonces, adopte un Plan de Mejora para reforzar los indicadores y el ambiente laboral (Arano Ruíz, 2016).

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Determinar el clima organizacional en la empresa “Trichamex, S.A. de C.V”.

3.2 Objetivos específicos

- Medir el grado de motivación de los empleados de la empresa Trichamex, S.A. de C.V.
- Conocer la comunicación entre los empleados de la empresa Trichamex, S.A. de C.V.
- Identificar la ergonomía que prevalece en la empresa Trichamex, S.A. de C.V.
- Analizar el liderazgo ejercido en la empresa Trichamex, S.A. de C.V.
- Identificar cuáles son las dimensiones que más inciden en resultados del clima organizacional

IV. HIPÓTESIS

La hipótesis que se intenta probar, es saber si el Clima Organizacional que prevalece en la empresa “Trichamex, S.A. de C.V” es el adecuado para el buen funcionamiento y productividad de la organización.

Ha. El clima organizacional que prevalece en la empresa “Trichamex, S.A. de C.V” es el adecuado para el buen funcionamiento y productividad de la organización y si cumple con las características que debe tener un buen ambiente laboral.

Ho. El clima organizacional que prevalece en la empresa “Trichamex, S.A. de C.V” es el adecuado para el buen funcionamiento y productividad de la organización y no cumple con las características que debe tener un buen ambiente laboral.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Área de estudio

El presente proyecto se realizó en la empresa Trichamex, S.A. de C.V., que está ubicada en el municipio de Othón P. Blanco de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, con domicilio en calle Toneros s/n entre Yeseros y Pintores, colonia Santa Isabel, C.P. 77049 (Figura 1), cerca de ella se encuentra la antigua empresa Ciromex, el Cereso de la ciudad, la bodega de Cemex y el aeropuerto. La empresa fue creada el 15 de marzo de 2015.

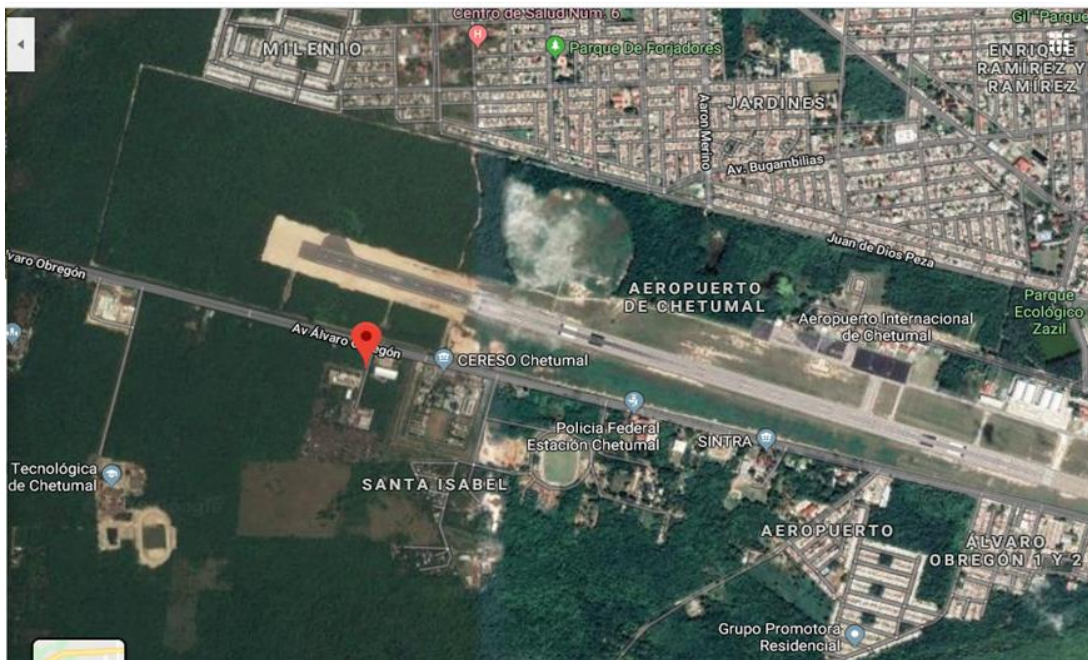


Figura 1. Ubicación de la empresa Trichamex, S.A. de C.V.

Es una empresa del giro industrial dedicada a la producción de triplays enchapados con maderas Premium (Cuadro 1), ideales para la creación de muebles y espacios habitacionales o comerciales de muy buen gusto ya que manejan el mejor producto.

Cuadro 2. Maderas Premium.

Tipo de madera	Descripción
Chechen (Metopium Brownei)	Madera útil a la intemperie y a la sombra, con olor propio de color castaño rosado.
Tzalam (Lysiloma Latisiliquum)	Madera muy estimada con olor propio y color castaño, su vida útil mayor es en sombra en interiores de recintos con humedad relativa.
Katalox (Swartzia Cubensis)	Madera densa con hermoso acabado, cada placa es diferente y única en su clase con color amarillo y rojo oscuro con vida útil a la sombra en interiores de recintos, con humedad relativa.
Chicozapote (Manikara Zapota)	Madera durable a la sombra y humedad, es de color rosado, rojiza y tiene un olor a latex con sabor amargo picante.
Balsamo (Myroxilom Balsamum)	Madera de color marrón oscuro, con alto brillo y con olor balsámico aromático.
Caoba (Swietenia Macrophylla)	Es de color rojizo o amarillento estando fresco, es brillante y con olor característico debido a sus aceites y resinas naturales.
Granadillo (Dalbergia Glomerata)	Madera de gran dureza y durabilidad, de color oscuro casi negro.
Ciricote (Cordia Dodecandra)	Madera de Pulimento fino y de color café oscuro, con recta y textura irregular.
Cedro (Cedrela Odorata)	Madera dura de textura desde fina hasta áspera de color marrón oscuro y pardo amarillento con olor fragante.

En la actualidad se encuentra bien posicionada en el mercado, principalmente en el estado de Guadalajara y en la ciudad de Cancún, ya que la calidad en el tipo de maderas que ofrecen es lo que la diferencia de la competencia (Figura 2).



Figura 2. Fachada de la empresa Trichamex

La misión y visión de la empresa se presenta a continuación:

Misión

Satisfacer la demanda integral de productos para la construcción y fabricación de muebles de madera.

Visión

Ser la empresa líder en soluciones de triplay de maderas decorativas en el sureste.

Con este trabajo se determinó el clima organizacional en la empresa Trichamex, S.A. de C.V., mediante un diagnóstico que se aplicó a los empleados. Para llevar a cabo este trabajo, previamente se realizó una investigación documental para recabar, reunir, seleccionar y analizar datos de diferentes fuentes bibliográficas con el fin de conocer más a detalle sobre este tema y plantear las bases para su realización (Benavides & Díaz, 2015).

5.2 Tipo de investigación

Para desarrollar esta investigación se estableció un diseño no experimental, ya que no se manipulo ninguna variable, dado que no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, es decir los sujetos fueron observados en su ambiente natural (Hernández, 2015). De acuerdo a Raffino (2019), también es de tipo transversal, ya que solo se requiere tomar datos una vez para posteriormente ser analizados. Tiene un alcance descriptivo, dado que se buscó especificar cómo es y cómo se manifiesta la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral dentro de la organización (Benavides & Díaz, 2016).

5.3 Población

La población a estudiar fue el conjunto de empleados de la empresa, debido a que comparten características comunes que fueron de gran ayuda al momento de realizar el diagnóstico (Fernández & Díaz, 2001). La muestra representa un subconjunto de datos perteneciente a una población, sin embargo, para este estudio no se tomó muestra debido a que la empresa es muy pequeña, y para poder analizar el clima organizacional se debió estudiar a todos los integrantes de la organización para obtener mejores resultados (López, 2019).

5.4 Muestra

Para la investigación de campo se aplicó una encuesta que estuvo dirigida a 15 empleados de los cuales 3 son administrativos y 12 de producción (Cuadro 3), ya que esta se fundamenta en un cuestionario que se preparó con el propósito de obtener información, dicho cuestionario se diseñó de acuerdo a las cinco

dimensiones (Cuadro 4), con un total de 64 ítems en escala Likert, donde el encuestado califica cada enunciado según su percepción, en puntuaciones de 1 a 5, siendo: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. (Ver Anexo 1)

Cuadro 3. Distribución de los empleados

Área	No. empleados
Dirección general	1
Administrativa	3
Producción	12
Total	16

Cuadro 4. Operacionalización de variables

Tipo de variable	Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores
Cualitativa Ordinal	Clima organizacional	Se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo.	Motivación	Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, es decir es el motor de los individuos para conseguir algo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo de los jefes superiores. ➤ Reconocimiento de logros. ➤ Capacitación del personal. ➤ Oportunidad de crecimiento. ➤ Incentivos.
			Comunicación	Es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado".	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciones interpersonales. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Resolución de conflictos. ➤ Instrucciones.

			Condiciones de trabajo	Son aquellas condiciones que permiten realizar un trabajo sin descuidar la salud emocional y social.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información suficiente de las actividades. ➤ Prestaciones de ley. ➤ Jornada laboral. ➤ Vacaciones. ➤ Salario. ➤ Días de descanso. ➤ Relación armoniosa. ➤ Manual de bienvenida.
			Ergonomía	Son aquellas condiciones que permiten realizar un trabajo sin perjudicar la salud física.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maquinaria. ➤ Equipo de seguridad. ➤ Mobiliario. ➤ Instalaciones.
			Liderazgo	La capacidad de persuadir a otro para que busque entusiastamente objetivos definidos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interés en los sentimientos. ➤ Toma en cuenta opiniones. ➤ Estimula mi desarrollo. ➤ Trato justo. ➤ Confianza. ➤ Preocupación.

Finalmente, con los resultados obtenidos de las encuestas se procedió a ser analizados mediante el programa Excel ya que es un software que permite capturar y analizar datos sin necesidad de depender de otros programas.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a las encuestas aplicadas se obtuvieron los siguientes resultados sobre el clima organizacional que prevalece en el área administrativa y de producción en la empresa Trichamex S.A. de C.V.

6.1 Área Administrativa

Según muestra la figura 3 como resultado se obtuvo que la motivación en el área administrativa es aceptable dado que se encuentra dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.3 a 5.0, tal como lo muestran los ítems: 1 (recibo apoyo por parte de mis superiores), 2 (se me reconoce cuando logro algo), 3 (recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar el trabajo que realizo), 4 (medan la oportunidad de desarrollar mis habilidades), 5 (me dan la oportunidad de ascender), 6 (me siento contento/a de pertenecer a la empresa), 7 (tengo la oportunidad de aprender nuevas técnicas). Cabe mencionar que el ítem 8 (recibo incentivo cuando sobresalgo en una actividad) nos muestra una acción preventiva dado que se encuentra en el rango de 4.0 y se deben establecer estrategias que ayuden a convertirla en un buen clima laboral.

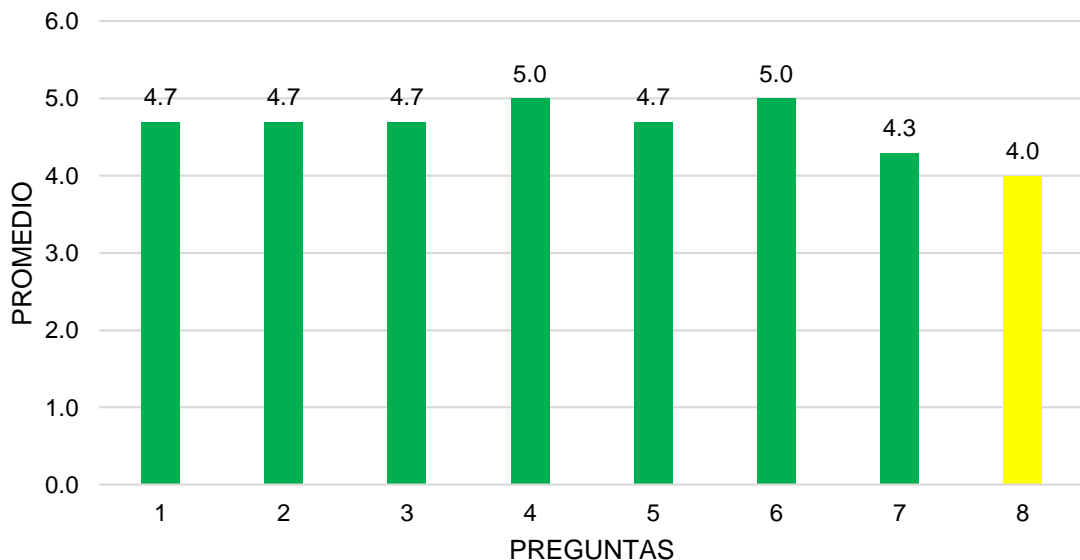


Figura 3. Resultados de la dimensión motivación en el área administrativa.

De acuerdo al resultado que muestra la figura 4 se obtuvo que la comunicación en el área administrativa es aceptable dado que se encuentra dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.3 a 5.0, tal como lo muestran los ítems: 1 (considero que tengo la habilidad para relacionarme con las personas), 2 (soy cortés y respetuoso con mis compañeros y jefes), 3 (soy respetuoso cuando mis compañeros están hablando), 4 (me considero con la habilidad de escuchar y hablar), 5 (soy bueno expresando mis ideas), 6 (acepto opiniones por parte de compañeros y jefes), 7 (fomento la relación positiva entre mis compañeros), 9 (acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpables), 10 (separo mis problemas personales de lo laboral), 11 (comparto con mis compañeros mis conocimientos y experiencias), 12 (promuevo el trabajo en equipo), 14 (muestro aptitud para integrarme al grupo), 15 (tomo en cuenta las opiniones del grupo), 16 (logro delegar tareas), 19 (trato de encontrar soluciones cuando surge algún conflicto), 20 (soluciono un conflicto mediante el dialogo), 21 (mantengo la calma cuando tengo desacuerdos con mis compañeros), 23 (trato de no herir los sentimientos de los demás), 24 (trato de resolver diferencias en forma inmediata), 25 (las instrucciones de trabajo se me proporcionan en tiempo y forma). Cabe mencionar que hay acciones preventivas dado que los ítems 8 (muestro alegría y satisfacción por los logros de mis compañeros), 13 (logro trabajar fluidamente con supervisores, pares y subordinados), 17 (cuando trabajo en grupo respeto las opiniones de los otros sin importar las mías) y 18 (evito peleas y discusiones con mis compañeros) se encuentran en un rango de 4.0 por lo que hay que establecer estrategias que ayuden a tener un buen clima laboral. Sin embargo, en el ítem 22 (me cuesta controlar mis impulsos y emociones frente a un problema) nos indica que tenemos un foco rojo dado que se encuentra en un rango de 1.7 por lo tanto debemos implementar acciones correctivas que ayuden a convertirla en una acción preventiva o mejora continua.

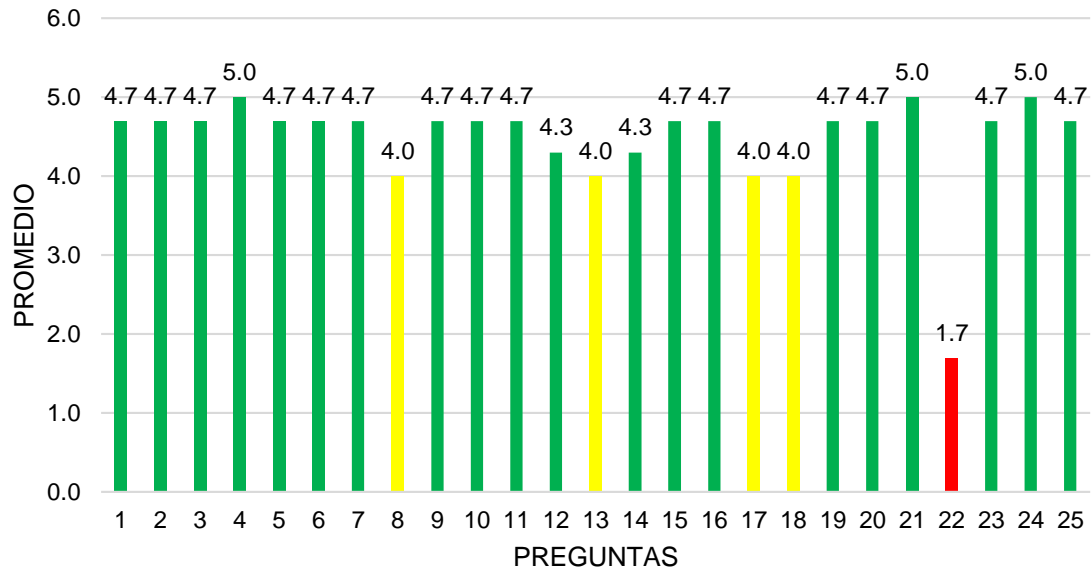


Figura 4. Resultados de la dimensión comunicación en el área administrativa.

De igual manera podemos observar la figura 5 donde muestra que el resultado que se obtuvo en la dimensión de condiciones de trabajo son aceptables dado que se encuentran dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.7 a 5.0, tal como lo muestran los ítems: 1 (se me proporciona información suficiente y adecuada para realizar mis labores), 2 (tengo conocimiento del puesto que desempeño), 3 (conozco las actividades a mi cargo), 5 (conozco cuales son mis prestaciones por ley), 6 (cuento con todas mis prestaciones de ley), 7 (me siento a gusto con las horas que trabajo), 9 (tengo vacaciones), 10 (el salario que recibo es justo de acuerdo a las actividades que desempeño), 11 (considero que están bien mis días de descanso), 12 (existen relaciones armoniosas en la organización). Cabe mencionar que hay acciones preventivas dado que los ítems 4 (considero que tengo muchas actividades a mi cargo) y 13 (se me proporciono el manual de bienvenida) se encuentran en un rango de 3.7 por lo que hay que establecer estrategias que ayuden a tener un buen clima laboral. Sin embargo, existe un foco rojo en el ítem 8 (acabo cansado al final de mi jornada laboral) ya que se encuentra en un rango de 2.3, por lo tanto, hay que implementar acciones correctivas que ayuden a convertirla en una acción preventiva o mejora continua.

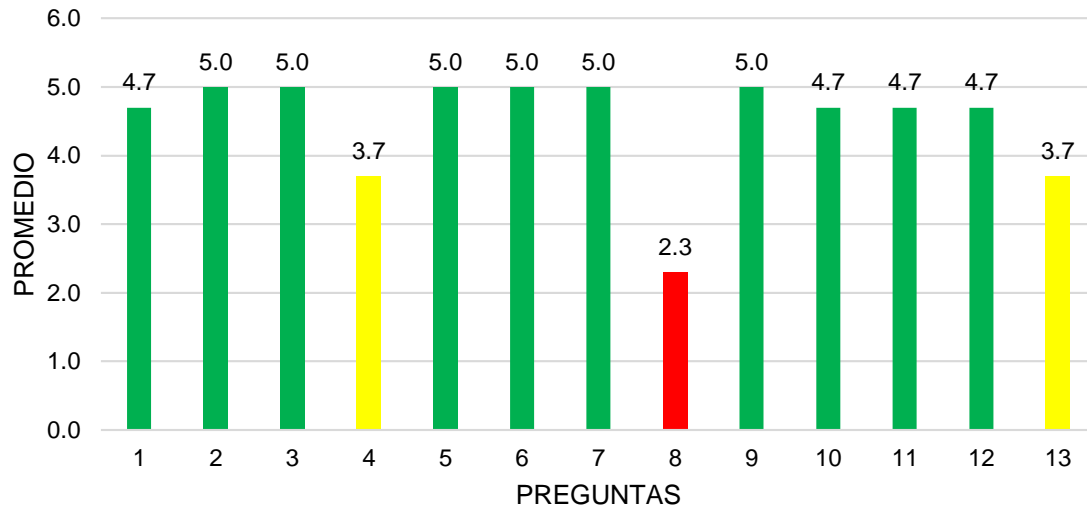


Figura 5. Resultados de la dimensión condiciones de trabajo en el área administrativa.

Según muestra la figura 6 como resultado se obtuvo que la ergonomía en el área administrativa es aceptable dado que se encuentran dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.7 a 5.0, tal como lo muestran los ítems: 1 (cuento con la maquinaria necesaria para realizar las actividades), 2 (se me proporciona el equipo de seguridad necesario), 3 (existe un botiquín de primeros auxilios), 4 (cuento con el mobiliario necesario para desempeñar mis actividades), 5 (existe buena iluminación en mi área de trabajo), 6 (existe buena ventilación en mi área de trabajo), 7 (cuento con el espacio suficiente para realizar mis actividades), 8 (en mi área de trabajo hay salidas de emergencia), 9 (el área de sanitarios cuenta con los recursos indispensables). Sin embargo, en el ítem 10 (la empresa cuenta con los protocolos de seguridad e higiene ante Covid-19) nos muestra una acción preventiva dado que se encuentra en un rango de 3.3, por lo tanto, hay que establecer estrategias que ayuden a tener un buen clima laboral.

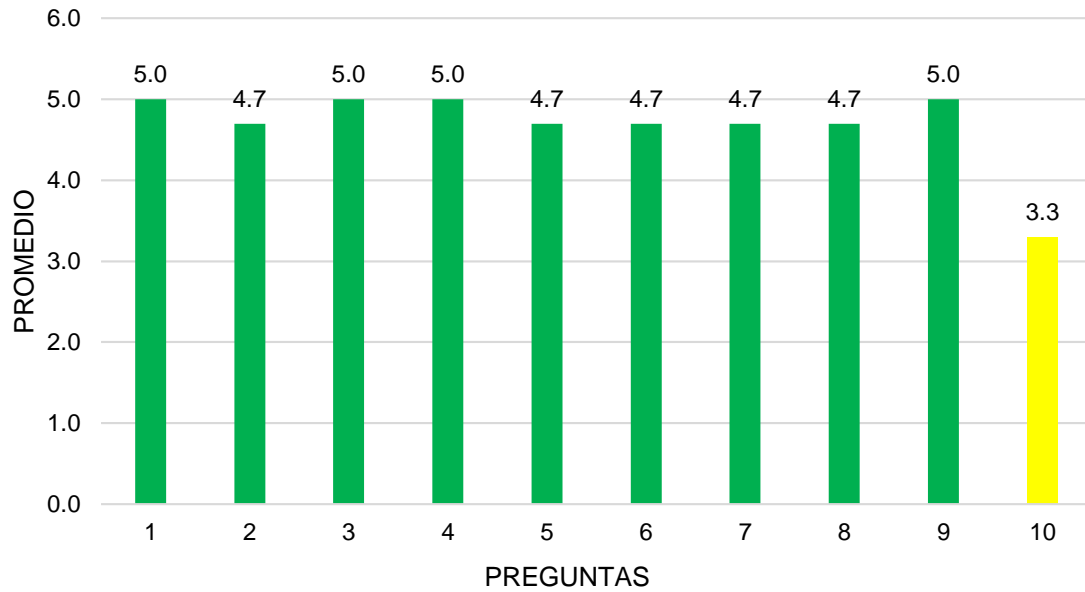


Figura 6. Resultados de la dimensión ergonomía en el área administrativa.

Podemos observar en figura 7 que tenemos como resultado en la dimensión de liderazgo que es aceptable dado que se encuentran dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.7 a 5.0, tal como lo muestran los ítems: 1 (muestra interés por mis sentimientos), 2 (toma en cuenta mis opiniones), 3 (estimula el desarrollo de mis capacidades), 4 (me trata con respeto y cortesía), 5 (me da la confianza para hablar de temas personales), 6 (muestra preocupación cuando tengo problemas), 7 (tiene palabras de aliento cuando se presentan adversidades) 8 (se involucra en las actividades de grupo), considerando importante que se planteen estrategias para una mejora continua para así mantener un excelente clima laboral.

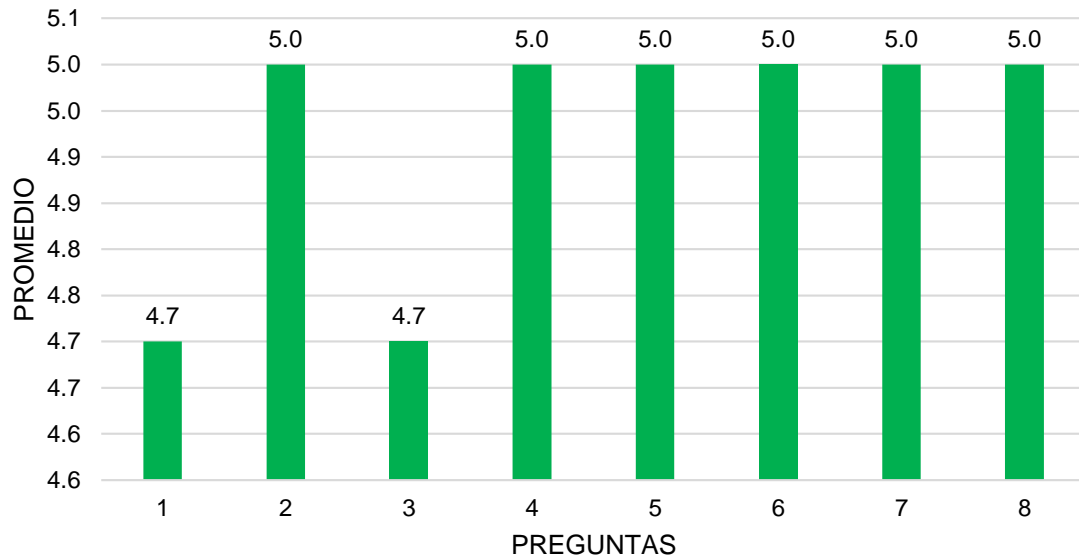


Figura 7. Resultados de la dimensión liderazgo en el área administrativa.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el área administrativa podemos observar en la figura 8 el resultado general en el área administrativa considerando las dimensiones: 1 (motivación), 2 (comunicación), 3 (condiciones de trabajo), 4 (ergonomía) y 5 (liderazgo) son aceptables pues se encuentran en el rango mínimo indicado 4.5 a 4.9, mostrando de esta manera que en dicha área el clima laboral es favorable y que se necesita implementar estrategias para una mejora continua.

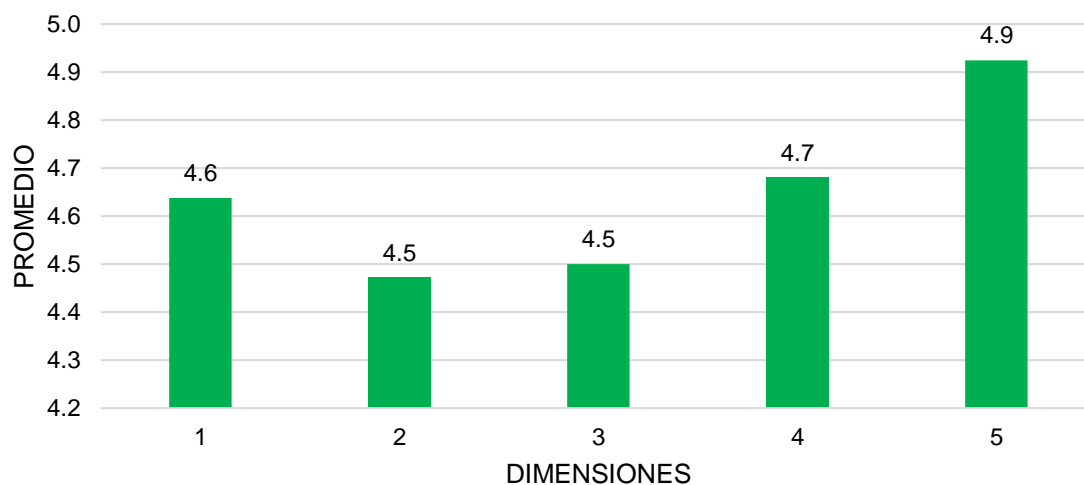


Figura 8. Resultados generales de las dimensiones en el área administrativa.

6.2 Área de producción

Según muestra la figura 9 como resultado se obtuvo que la motivación en el área de producción es aceptable dado que se encuentra dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.1 a 5.0, tal como lo muestran los ítems: 1 (recibo apoyo por parte de mis superiores), 3 (recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar el trabajo que realizo), 4 (medan la oportunidad de desarrollar mis habilidades), 6 (me siento contento/a de pertenecer a la empresa), 7 (tengo la oportunidad de aprender nuevas técnicas) y 8 (recibo incentivos cuando sobresalgo en una actividad), es importante considerar que se planteen estrategias para una mejora continua para así mantener un excelente clima laboral. Cabe mencionar que el ítem 2 (se me reconoce cuando logro algo) y 5 (me dan la oportunidad de ascender) nos muestra una acción preventiva dado que se encuentra en el rango de 3.4 a 3.7 y se deben establecer estrategias que ayuden a convertirla en un buen clima laboral.

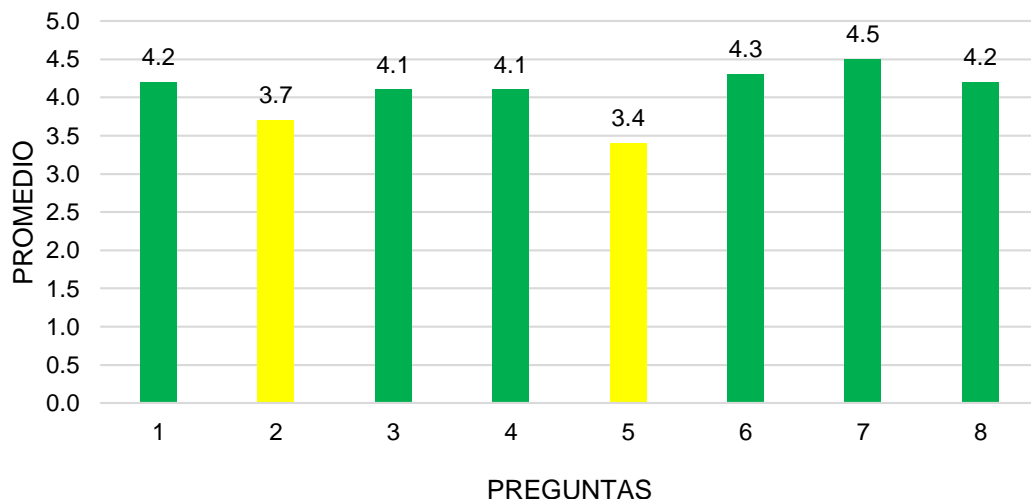


Figura 9. Resultados de la dimensión motivación en el área de producción.

Podemos observar en la figura 10 que los resultados obtenidos en la dimensión de comunicación es aceptable dado que se encuentra dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.0 a 4.7, tal como lo muestran los ítems: 2 (soy cortés y respetuoso con mis compañeros y jefes), 3 (soy respetuoso cuando mis compañeros están hablando), 4 (me considero con la habilidad de escuchar y hablar), 6 (acepto opiniones por parte de compañeros y jefes), 7 (fomento la relación positiva entre mis

compañeros), 9 (acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpables), 10 (separo mis problemas personales de lo laboral), 12 (promuevo el trabajo en equipo), 13 (logro trabajar fluidamente con supervisores, pares y subordinados), 14 (muestro aptitud para integrarme al grupo), 21 (mantengo la calma cuando tengo desacuerdos con mis compañeros), 24 (trato de resolver diferencias en forma inmediata), 25 (las instrucciones de trabajo se me proporcionan en tiempo y forma). Cabe mencionar que hay acciones preventivas dado que los ítems 1 (considero que tengo la habilidad para relacionarme con las personas), 5 (soy bueno expresando mis ideas), 8 (muestro alegría y satisfacción por los logros de mis compañeros), 11 (comparto con mis compañeros mis conocimientos y experiencias), 15 (tomo en cuenta las opiniones del grupo), 17 (cuando trabajo en grupo respeto las opiniones de los otros sin importar las mías) y 18 (evito peleas y discusiones con mis compañeros) 19 (trato de encontrar soluciones cuando surge algún conflicto), 20 (soluciono un conflicto mediante el dialogo), 22 (me cuesta controlar mis impulsos y emociones frente a un problema) y 23 (trato de no herir los sentimientos de los demás) debido a que se encuentran en un rango de 3.1 a 4.0 por lo que hay que establecer estrategias que ayuden a tener un buen clima laboral. Sin embargo, en el ítem 16 (logro delegar tareas) nos indica que tenemos un foco rojo dado que se encuentra en un rango de 2.5 por lo tanto debemos implementar acciones correctivas que ayuden a convertirla en una acción preventiva o mejora continua.

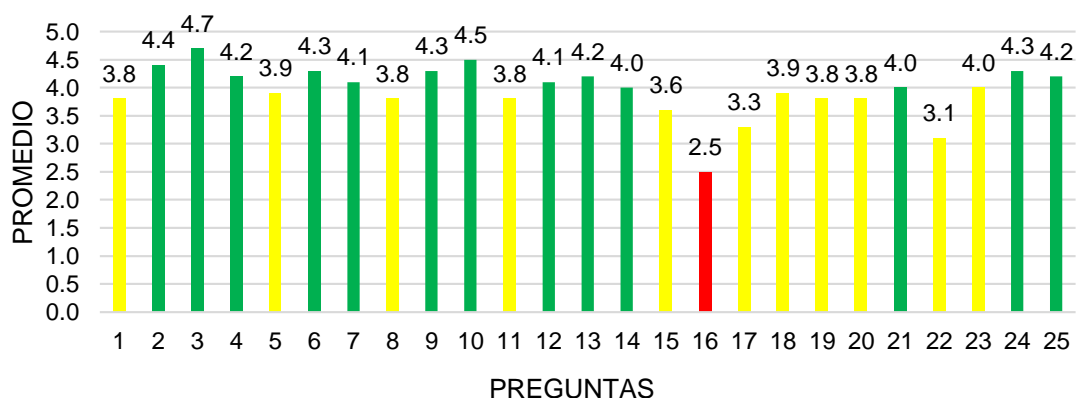


Figura 10. Resultados de la dimensión comunicación en el área de producción.

Según muestra la figura 11 como resultado se obtuvo que las condiciones de trabajo en el área de producción son aceptables dado que se encuentran dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.0 a 4.3, tal como lo muestran los ítems: 2 (tengo conocimiento del puesto que desempeño), 3 (conozco las actividades a mi cargo), 4 (considero que tengo muchas actividades a mi cargo). Cabe mencionar que hay acciones preventivas dado que los ítems 1 (se me proporciona información suficiente y adecuada para realizar mis labores), 5 (conozco cuales son mis prestaciones por ley), 6 (cuento con todas mis prestaciones de ley), 7 (me siento a gusto con las horas que trabajo), 8 (acabo cansado al final de mi jornada laboral), 10 (el salario que recibo es justo de acuerdo a las actividades que desempeño), 12 (existen relaciones armoniosas en la organización) se encuentran en un rango de 3.0 a 3.8 por lo que hay que establecer estrategias que ayuden a tener un buen clima laboral. Sin embargo, existe un foco rojo en el ítem 9 (tengo vacaciones), 11 (considero que están bien mis días de descanso) y 13 (se me proporciono el manual de bienvenida) ya que se encuentra en un rango de 2.1 a 2.8, por lo tanto, hay que implementar acciones correctivas que ayuden a convertirla en una acción preventiva o mejora continua.

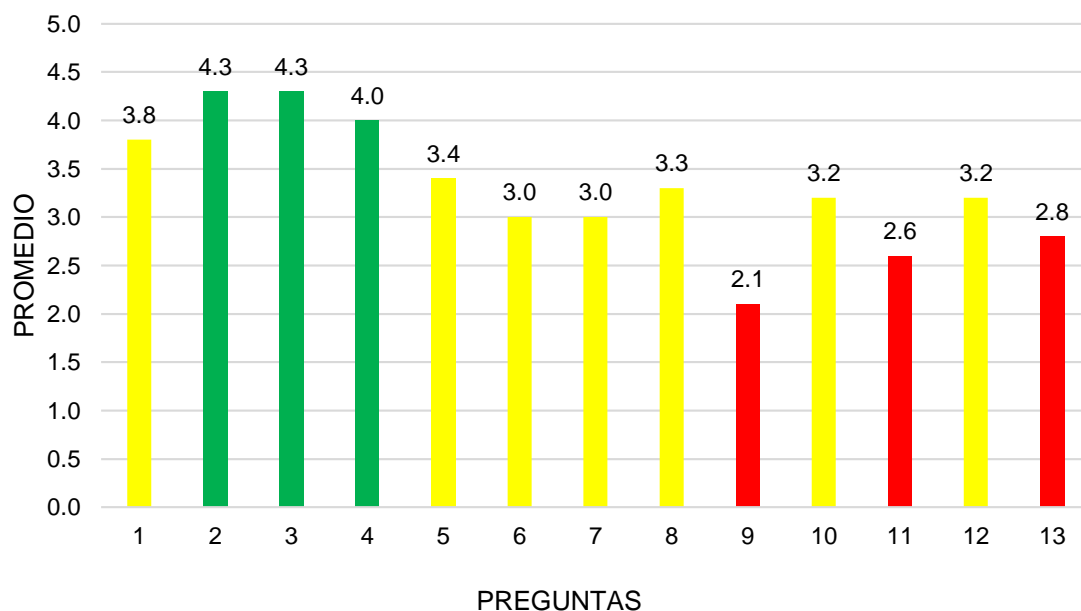


Figura 11. Resultados de la dimensión condiciones de trabajo en el área de producción.

De acuerdo a la figura 12 podemos observar que se obtuvo un resultado en la dimensión de ergonomía aceptable dado que se encuentran dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.2 a 4.6, tal como lo muestran los ítems: 1 (cuento con la maquinaria necesaria para realizar las actividades), 3 (existe un botiquín de primeros auxilios), 4 (cuento con el mobiliario necesario para desempeñar mis actividades), 5 (existe buena iluminación en mi área de trabajo), 6 (existe buena ventilación en mi área de trabajo), 7 (cuento con el espacio suficiente para realizar mis actividades), 8 (en mi área de trabajo hay salidas de emergencia), 9 (el área de sanitarios cuenta con los recursos indispensables). Por otro lado, en el ítem 2 (se me proporciona el equipo de seguridad necesario), nos muestra una acción preventiva dado que se encuentra en un rango de 3.9, por lo tanto, hay que establecer estrategias que ayuden a tener un buen clima laboral. Sin embargo, en el ítem 10 (la empresa cuenta con los protocolos de seguridad e higiene ante Covid-19) tenemos un foco rojo pues se encuentra en un rango de 2.5, por lo tanto hay que establecer acciones correctivas que ayuden a convertirla en una acción preventiva o mejora continua.

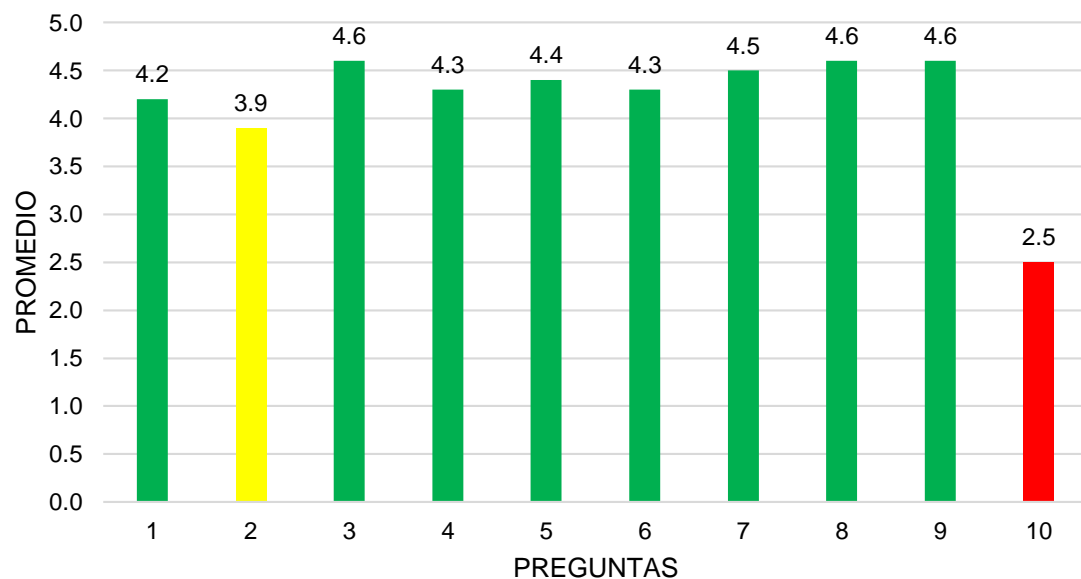


Figura 12. Resultados de la dimensión ergonomía en el área de producción.

Según muestra la figura 13 como resultado se obtuvo que el liderazgo en el área de producción es aceptable dado que se encuentran dentro del parámetro del margen mínimo indicado 4.1 a 4.2, tal como lo muestran los ítems: 4 (me trata con respeto y cortesía), 5 (me da la confianza para hablar de temas personales). Sin embargo en los ítems 1 (muestra interés por mis sentimientos), 2 (toma en cuenta mis opiniones), 3 (estimula el desarrollo de mis capacidades), 6 (muestra preocupación cuando tengo problemas), 7 (tiene palabras de aliento cuando se presentan adversidades) 8 (se involucra en las actividades de grupo) existen acciones preventivas ya que se encuentran en un rango de 3.3 a 3.8, por lo tanto hay que considerar importante emplear estrategias para una mejora continua para así mantener un excelente clima laboral.

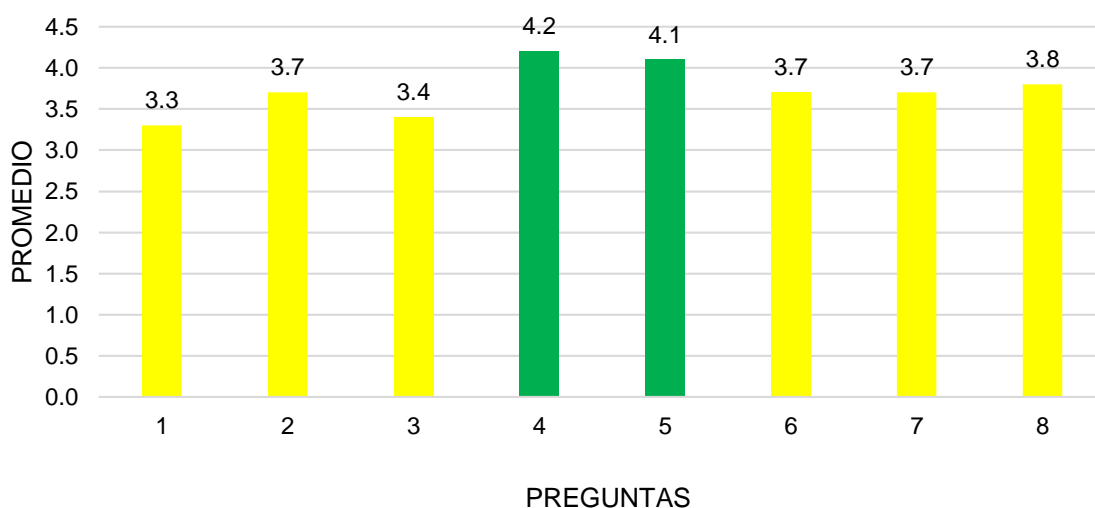


Figura 13. Resultados de la dimensión liderazgo en el área de producción.

De acuerdo a lo observado en la figura 14 como resultado general en el área de producción las dimensiones: 1 (motivación), 4 (ergonomía) son aceptables pues se encuentran en el rango mínimo indicado 4.1 a 4.2. Sin embargo, cabe señalar que hay acciones preventivas tal como lo muestran las dimensiones: 2 (comunicación), 3 (condiciones de trabajo), y 5 (liderazgo) dado que se encuentran en un rango de 3.3 a 3.9, por lo tanto, hay que establecer estrategias que ayuden a tener un buen clima laboral.

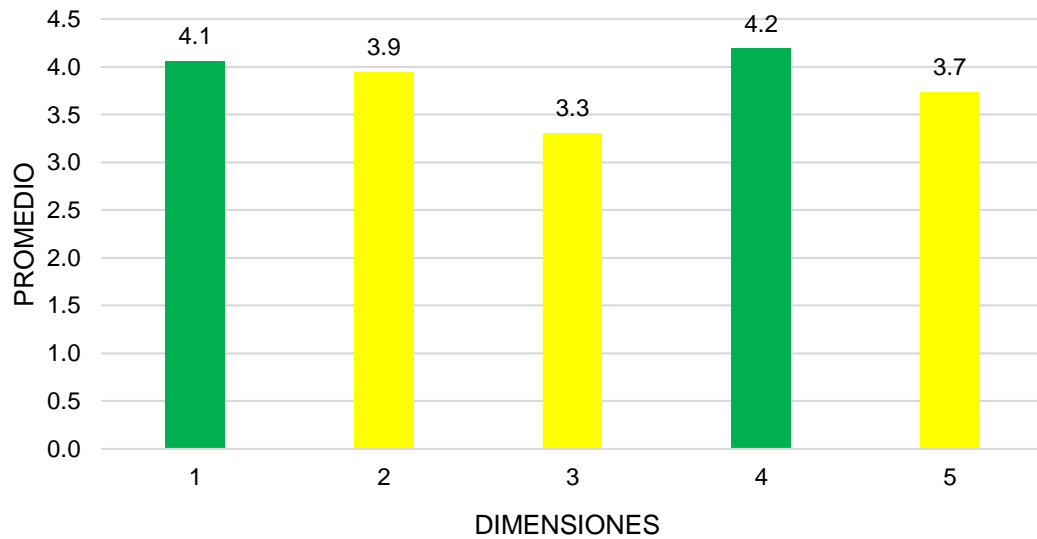


Figura 14. Resultados generales de las dimensiones en el área de producción.

6.3 Clima Global

Según muestra la figura 15 se puede detectar de manera global los resultados del clima organizacional de acuerdo a las dimensiones: 1 (motivación), 2 (comunicación), 3 (ergonomía) y 4 (liderazgo) se encuentran dentro del parámetro del margen mínimo indicado de 4.2 a 4.5 indicando que se tiene una aceptación buena. Caso contrario de la dimensión 3 (condiciones laborales) pues se encuentra como una acción preventiva dado que el promedio se encuentra en 3.9, indicando que se deberán realizar estrategias para la mejora continua, donde se deberá tomar en cuenta las necesidades e inquietudes de los empleados para así lograr obtener un excelente clima laboral.

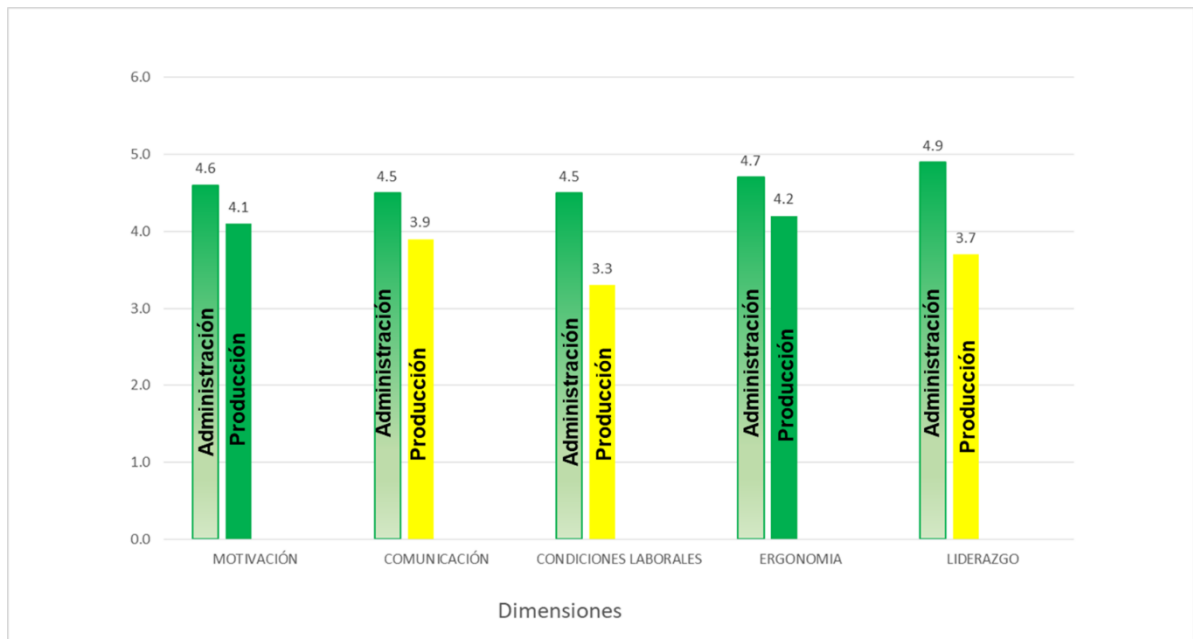


Figura 15. Resultados generales del clima organizacional que prevalece en la empresa Trichamex, S.A. de C.V.

El clima organizacional de la empresa Trichamex es muy bueno ya que tiene una relación entre el desempeño de los empleados y el ambiente laboral, misma que no afecta la estabilidad y desarrollo de la organización, estos resultados coinciden con lo reportado por Tamayo & Romero (2019) en su investigación “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”, quienes determinaron que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores siendo representada por una correlación positiva moderada. De igual manera coincide con lo investigado por Pacheco (2018), donde afirma que una baja motivación tiene correlación con la percepción de un clima organizacional más bajo, lo cual fue identificado solo en los casos en los que el trabajador obtuvo un nivel de calificación motivacional muy bajo. De acuerdo al liderazgo se coincide que es parte fundamental para desempeño de los trabajadores y que afecta el clima organizacional por lo que coincide con lo plasmado por Chacón (2015), en donde indica que un buen liderazgo deber ser democrático, en donde participen activamente en las actividades, donde el jefe se muestre accesible en la aportación

de ideas por parte de los colaboradores, lo cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas. En general el clima organizacional de la empresa Trichamex es fundamental para el desarrollo de la empresa y el rendimiento de sus trabajadores, en este aspecto afirma Antunez (2015), que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes. Y por último, se coincide con lo plasmado por Guzman (2018), comprueba que si la empresa no provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada uno de los empleados, genera condiciones laborales inapropiadas. Por lo tanto, al no poder alcanzar el rendimiento esperado en cada una de las tareas asignadas los colaboradores tendrán un nivel de apreciación inapropiado sobre la empresa, generando así un bajo nivel de conformidad con su centro laboral.

VII. CONCLUSIONES

En este proyecto en el que se desarrolló un análisis del clima organizacional de la empresa Trichamex, S.A. de C.V., se utilizaron herramientas de investigación, análisis e interpretación de datos a través de encuestas aplicadas a las dos áreas de dicha empresa para conocer el ambiente laboral, de esta manera se concluye que el clima organizacional que prevalece en la empresa es aceptable dado que las dimensiones de motivación, comunicación, ergonomía y liderazgo arrojaron un considerable número de aceptación que se logra identificar en color verde, sin embargo existen acciones preventivas en la dimensión de condiciones de trabajo es decir que los empleados consideran que no cuentan con lo necesario para realizar sus actividades, por lo tanto no se puede decir que existe un excelente clima organizacional, dado que una dimensión necesita estrategias que ayuden alcanzar ese clima excelente. Cabe mencionar que si analizamos de manera separada a los trabajadores de dichas áreas tienen diferente percepción sobre su ambiente laboral, condicionalmente los resultados muestran que los del área administrativa consideran tener un clima laboral favorable, pues la mayoría de sus respuestas de acuerdo al semáforo de acción fueron de color verde es decir buena aceptación en las distintas dimensiones que se presentaron. Por otro lado, los del área de producción no consideran tener un clima laboral favorable pues 3 de las 5 dimensiones se muestran con acciones preventivas por lo tanto necesitan estrategias que ayuden a mejorar la comunicación, las condiciones de trabajo y el liderazgo para lograr alcanzar un clima favorable. A partir de estos datos obtenidos se acepta la hipótesis alternativa (Ha) ya que el clima organizacional que prevalece en la empresa "Trichamex, S.A. de C.V" es el adecuado para el buen funcionamiento y productividad de la organización y si cumple con las características que debe tener un buen ambiente laboral.

Con este estudio la empresa logra conocer la percepción que tienen sus empleados sobre su clima laboral, de esta manera puede determinar que estrategias implementar para mejorar cada una de las dimensiones, considerando siempre las

necesidades de sus empleados. Finalmente podemos decir que hoy en día el principal recurso para que una empresa sobresalga en el mercado es su recurso humano, dado que son los trabajadores quienes se encargan de darle vida a cualquier organización, pues son los encargados de desarrollar las actividades y de cumplir con las metas, por esta razón es importante realizar mediciones del clima laboral, ya que nos permiten conocer las percepciones de los empleados respecto a su entorno y de esta manera hacer intervenciones de ser necesario, logrando así ofrecerles el mejor ambiente, dado que lo que perciben es lo que reflejan.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua*. Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela.
- Arano, C.R.M., Delfín, B.L.A & Escudero, M.J. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la Administración: una aproximación. Consultado el 25 de septiembre en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Arano R. J. E. (2016). *Diagnóstico del ambiente laboral de la esc. Sec. Tec. #2 de la Cd. de Chetumal*. Q.ROO. MEX. Juan Sarabia.
- Asencio, L.L. (2015). *Diagnóstico del Clima Laboral*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Astudillo, L.J.R & Ordoñez, I.M.E. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional, elaboración de un plan de mejora y su implementación en la compañía de radio taxi quinta chica s.a. durante mayo hasta noviembre*. Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Ecuador.
- Benavides, G. M.C. & Díaz, C.J.A. (2016). *Metodología de la investigación (2ª ed.)*. Umbral Editorial, S.A. de C.V.
- Brunet, L. (1986). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias (1ª ed.)*. Editorial Trillas, S.A. de C.V.

Cabrera, T.T. (2013). *Diagnóstico del clima laboral en el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario No. 11*. Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico de la Zona Maya, Ejido Juan Sarabia, Quintana Roo, México.

Chacón, G.V.A. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula*. Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, S. J de Zacapa.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos (5ª ed.)*. McGraw-Hill.

Conceptos.com. Consultado 19 de marzo de 2020 en:
<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/liderazgo-empresarial>

Cota, L.J.A. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. Obregón, sonora. *Ciencias Administrativas*, 10, 39-45.

Cuidate plus. (15 de octubre de 2017). ¿Qué es la ergonomía y cómo afecta a la salud y al rendimiento laboral?. Obtenido de
<https://cuidateplus.marca.com/salud-laboral/2017/10/15/-ergonomia-afecta-salud-rendimiento-laboral-145816.html>

Davis Guzman, W. (2014). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.

Delgado, I. (16 de septiembre de 2019). Significado de comunicación. Sitio web de significados.com: <https://www.significados.com/comunicacion/>

El club del emprendimiento. (2019). Consultado 19 de marzo de 2020 en:
<http://www.rrhhdigital.com/secciones/136868/el-liderazgo-empresarial-importancia-y-caracteristicas>

- Ergo/IBV. (2016). Consultado 19 de marzo de 2020 en: <http://www.ergoibv.com/blog/riesgos-ergonomicos-medidas-para-prevenirlos/>
- Eumed.net. (2012). Consultado 28-11-2019 en http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimensiones_del_clima_organizacional.html
- García, S. M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gómez, G. E. (18 de octubre de 2013). Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días. Sitio web de El confidencial: https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- González, F. A. A. (31 de mayo de 2013). Clima organizacional. Sitio web de Master Executive en Administración y Dirección de empresas: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/31/3729/>
- González, M. J. L. (2019). *Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.
- Guzmán, R. A. C. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Hernández, S. (2015). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- ISTAS. Consultado 19 de marzo de 2020 en: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>

Juárez, A. S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 3017-314. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

López, J. F. *Muestra estadística Economipedia*. Consultado 24-11-2019 en <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

Martinez, M. L. (14 de agosto de 2019). Escala de Likert. Sitio web de blogspot: <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>

Méndez, A.C.E. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención (1ª ed.)*. Centro editorial Universidad del Rosario.

Ojeda, G.R. (2011). *Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Psicología.

Pacheco, T.J.A. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de la empresa fabricación de ollas de metal SAC*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Peru.

Paritarios. Consultado 20 de septiembre de 2021 en: http://www.paritarios.cl/entrevistas_Que_es_la_ergonomia.html

Pascual, T.C.G. (11 de junio de 2013). La Comunicación Efectiva en las Empresas. Sitio web de Escuelas de organización industrial: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/11/la-comunicacion-efectiva-en-las-empresas/>

- Pastrana, C. (19 de agosto de 2013). Tipos de motivación laboral: cómo conseguir equipos satisfechos. Sitio web de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Pastor, G.A.P. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Peru.
- Peralta, R. (26 de junio de 2002). El clima organizacional. Sitio web de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez, B. F. A. (2017). *Diagnóstico del clima laboral del centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios No.253*. Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico de la Zona Maya, Ejido Juan Sarabia, Quintana Roo, México.
- Pérez, P. & Merino, M. (2010). Consultado 19 de marzo de 2020 en: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Perroni, C. M. D. & Guzmán, P. A. S. (2009). Metodología de la investigación (2^a ed.). Compañía Editorial Nueva Imagen, S.A. de C.V.
- Pradas, G. C. (31 de octubre de 2018). Tipos de motivación en psicología: definición y ejemplos. Sitio web de: <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-motivacion-en-psicologia-definicion-y-ejemplos-4144.html>
- Raffino, M. E. (29 de noviembre de 2019). Investigación no experimental. Sitio web de Concepto de: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Ramos, M.D.C. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones Modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia.

- Rodríguez, A. (26 de marzo del 2015). Clima organizacional. Sitio web de Master Executive en Administración y Dirección de empresas: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>
- Rodríguez, C. G. G. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa Corporativo Fibroo S.A. de C.V.* Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico de la Zona Maya, Ejido Juan Sarabia, Quintana Roo, México.
- Rodríguez, V. F. J. (2016). *Evaluación del clima organizacional de la subdelegación de administración del ISSSTE en la cd. de Chetumal Quintana Roo.* Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico de la Zona Maya, Ejido Juan Sarabia, Quintana Roo, México.
- Rosado, R. K. B. (2019). Clima organizacional del INIFAP campo experimental Chetumal. *Academia Journals*, 11(3), 1396-1401.
- Sierra, G. M. A. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, San Juan Chamelco, Guatemala.
- Sierra, H. M. A. (2017). *Clima laboral en la dirección académica del Colegio de Bachilleres de Quintana Roo.* Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico de la Zona Maya, Ejido Juan Sarabia, Quintana Roo, México.
- Tamayo, W.P.Ñ. & Romero, P.C.W. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018.* Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación, Lima. Perú.

Tuyu, C. J. H. (2017). *Diagnóstico del clima laboral del plantel Conalep "Lic. Jesús Martínez Ross" Chetumal Quintana Roo*. Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico de la Zona Maya, Ejido Juan Sarabia, Quintana Roo, México

Valdés, H. C. (07 de octubre de 2016). Motivación, concepto y teorías principales. Sitio web de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales>

IX. ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta para ambiente laboral



ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL

Proyecto de Residencia Profesional: DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIACIONAL EN LA EMPRESA TRICHANMEX, S.A. DE C.V.

Objetivo: Realizar un diagnóstico del clima organizacional de la Empresa Trichanmex, para conocer la percepción de los empleados respecto a su nivel de eficiencia y funcionalidad interna.

Instrucciones: Marque el área en la cual desempeña sus labores en la empresa, las repuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Área de Adscripción: Administración: _____ Producción: _____
Año de Ingreso: _____ **Edad:** _____ **Años** **Sexo:** H _____ M _____

Por favor, le pido que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X el número que describa mejor su opinión:

Escala	Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totamente de acuerdo
Calificación	1	2	3	4	5

CRITERIO DE EVALUACION	1	2	3	4	5
MOTIVACION					
1.- Recibo apoyo por parte de mis superiores.					
2.- Se me reconoce cuando logro algo.					
3.- Recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar el trabajo que realizo.					
4.- Me dan la oportunidad de desarrollar mis habilidades.					
5.- Me dan la oportunidad de ascender.					
6.- Me siento contento/a de pertenecer a la empresa.					
7.- Tengo la oportunidad de aprender nuevas técnicas.					
8.- Recibo incentivos cuando sobresalgo en una actividad.					
COMUNICACION					
9.- Considero que tengo la habilidad para relacionarme con las personas.					
10.- Soy cortés y respetuoso con mis compañeros y jefes.					
11.- Soy respetuoso cuando mis compañeros están hablando.					
12.- Me considero con la habilidad de escuchar y hablar.					
13.- Soy bueno expresando mis ideas.					
14.- Acepto opiniones por parte de compañeros y jefes.					
15.- Fomento la relación positiva entre mis compañeros.					
16.- Muestro alegría y satisfacción por los logros de mis compañeros.					
17.- Acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpables.					
18.- Separo mis problemas personales de lo laboral.					
19.- Comparto con mis compañeros mis conocimientos y experiencias.					
20.- Promuevo el trabajo en equipo.					
21.- Logro trabajar fluidamente con supervisores, pares y subordinados.					
22.- Muestro aptitud para integrarme al grupo.					

23.- Tomo en cuenta las opiniones del grupo.				
24.- Logro delegar tareas.				
25.- Cuando trabajo en grupo respeto las opiniones de los otros sin importar las mías.				
26.- Evito peleas y discusiones con mis compañeros.				
27.- Trato de encontrar soluciones cuando surge algún conflicto.				
28.- Soluciono un conflicto mediante el dialogo.				
29.- Mantengo la calma cuando tengo desacuerdos con mis compañeros.				
30.- Me cuesta controlar mis impulsos y emociones frente a un problema.				
31.- Trato de no herir los sentimientos de los demás.				
32.- Trato de resolver diferencias en forma inmediata.				
33.- Las instrucciones de trabajo se me proporcionan en tiempo y forma.				
CONDICIONES DE TRABAJO				
34.- Se me proporciona información suficiente y adecuada para realizar mis labores.				
35.- Tengo conocimiento del puesto que desempeño.				
36.- Conozco las actividades a mi cargo.				
37.- Considero que tengo muchas actividades a mi cargo.				
38.- Conozco cuales son mis prestaciones por ley.				
39.- Cuento con todas mis prestaciones de ley.				
40.- Me siento a gusto con las horas que trabajo.				
41.- Acabo cansado al final de mi jornada laboral.				
42.- Tengo vacaciones.				
43.- El salario que recibo es justo de acuerdo a las actividades que desempeño.				
44.- Considero que están bien mis días de descanso.				
45.- Existen relaciones armoniosas en la organización.				
46.- Se me proporciona el manual de bienvenida.				
ERGONOMIA				
47.- Cuento con la maquinaria necesaria para realizar las actividades.				
48.- Se me proporciona el equipo de seguridad necesario.				
49.- Existe un botiquín de primeros auxilios.				
50.- Cuento con el mobiliario necesario para desempeñar mis actividades.				
51.- Existe buena iluminación en mi área de trabajo.				
52.- Existe buena ventilación en mi área de trabajo.				
53.- Cuento con el espacio suficiente para realizar mis actividades.				
54.- En mi área de trabajo hay salidas de emergencia.				
55.- El área de sanitarios cuenta con los recursos indispensables.				
56.- La empresa cuenta con los protocolos de seguridad e higiene ante Covid-19.				
LIDERAZGO				
57.- Muestra interés por mis sentimientos.				
58.- Toma en cuenta mis opiniones.				
59.- Estimula el desarrollo de mis capacidades.				
60.- Me trata con respeto y cortesía.				
61.- Me da la confianza para hablar de temas personales.				
62.- Muestra preocupación cuando tengo problemas.				
63.- Tiene palabras de aliento cuando se presentan adversidades.				
64.- Se involucra en las actividades de grupo.				

*¡Gracias por ayudar en el proceso de diagnóstico de clima organizacional!
Trichamex, S.A. de C.V.*