

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL
(Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)"
TESIS DE GRADO

HÉCTOR HUMBERTO AGUILAR ENRÍQUEZ
CARNET 15275-11

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2016
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL
(Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)"
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
HÉCTOR HUMBERTO AGUILAR ENRÍQUEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2016
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
DRA. ILEANA JUDITH ARMAS GORDILLO DE RONQUILLO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango 18 de noviembre de 2015

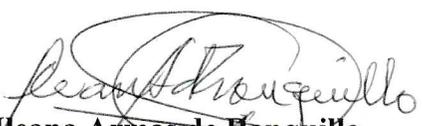
Ingeniero
Derik Lima Par
Subdirector Académico
Campus de Quetzaltenango
Universidad Rafael Landívar
Su despacho

Respetable Señor Subdirector

Al saludarle atentamente, le informo que en su oportunidad fui nombrada asesora del trabajo de tesis titulado Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado con colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango) elaborado por el estudiante Héctor Humberto Aguilar Enríquez, previo a conferírsele el título de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional.

Me permito informarle que esta tesis es producto de una amplia investigación bibliográfica y trabajo de campo, lo que constituye un valioso aporte para todos los profesionales tanto de Psicología como de otras disciplinas por su contenido. A mi juicio el trabajo está concluido y cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Rafael Landívar, por lo tanto solicito se designe al revisor de fondo para esta investigación, para que emita el dictamen correspondiente.

Deferentemente,


Dra. Heana Armas de Ronquillo
Asesora



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051289-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante HÉCTOR HUMBERTO AGUILAR ENRÍQUEZ, Carnet 15275-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 055-2016 de fecha 26 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL
(Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)"**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 27 días del mes de enero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

- A Dios :** Por estar siempre presente enseñándome el camino correcto, gracias por la sabiduría y entendimiento que me brindas día con día.
- Mi Familia:** A mi Madre Victoria Enríquez por su infinito amor, a mi tía Addis Enríquez por enseñarme a luchar y trabajar por lo que se quiere, a mis hermanos, Manuel por ser un ejemplo de perseverancia, a Javier, Brian, Ome, Emmy, Jacky, Mauricio, Julio a mi abuelita Esperanza, les agradezco por ser mi todo, estoy infinitamente agradecido.
- Mis Amigos:** por su apoyo incondicional, por sus buenos consejos y por enseñarme a ver las cosas desde otra perspectiva siempre, especialmente a Hassan Romero, Celeste de León, Mónica Juárez, Arnold Molina, Karin Monterroso.
- Mi asesora de Tesis:** Dra. Ileana Armas por apoyarme en este proceso, por demostrarme su capacidad profesional y su paciencia gracias.
- A el Hotel Del Campo de Quetzaltenango:** Por brindarme la confianza para poder realizar el presente Estudio en tan prestigiosa organización.

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Trabajo en equipo	9
1.1.1 Definición	9
1.1.2 Condiciones para el trabajo en equipo	9
1.1.3 Equipo de trabajo	11
1.1.4 Grupos y equipos	12
1.1.5 Características de grupos y equipos	13
1.1.6 Formación y desarrollo de grupos y equipos	15
1.1.7 Integrar y administrar grupos y equipos	16
1.1.8 Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo	18
1.2 Clima organizacional	20
1.2.1 Definición	20
1.2.2 Clima y cultura organizacional	20
1.2.3 Clima organizacional y comunicación	21

1.2.4	Condiciones para que exista un buen clima organizacional	22
1.2.5	Instrumentación para estudiar el clima organizacional	25
1.2.6	Parámetros para la medición del clima organizacional	26
1.2.7	Objetivo de la medición del clima organizacional	29
1.3	Contextualización de la unidad de análisis	29
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
2.1	Objetivos	32
2.1.1	Objetivo general	32
2.1.2	Objetivos específicos	32
2.3	Variables de estudio	33
2.3.1	Definición conceptual de variables	33
2.3.2	Operacionalización de variables de estudio	33
2.4	Alcances y límites	33
2.5	Aporte	34
III.	MÉTODO	35
3.1	Sujetos	35
3.2	Instrumento	35

3.3	Procedimiento	35
3.4	Tipos de investigación, diseño y metodología estadista	36
IV.	PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	38
V.	DISCUSIÓN	42
VI.	CONCLUSIONES	48
VII.	RECOMENDACIONES	49
VIII.	REFERENCIAS	50
	Propuesta	54
	Instrumento	62
	Operacionalizacion de variables	68

RESUMEN

El trabajo en equipo como un aspecto para un efectivo clima organizacionales importante, por lo que debe estar en constante evaluación y control, porque es una parte fundamental en la mayoría de empresas, facilita que los miembros se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de una mejor manera; cuando se menciona una organización, se habla de un grupo de personas que van encaminadas hacia un mismo objetivo.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. El diseño de esta investigación es descriptiva; se trabajó con colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango través de un cuestionario con interrogantes de opción sí, no y por qué, en la categoría de preguntas mixtas porque no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas de acuerdo a Hernández (2014). En el estudio se comprobó que el trabajo en equipo es importante para que los empleados puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la empresa.

Se concluye en que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; se recomienda fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es todo lo que rodea a un colaborador en un ambiente de trabajo y es de vital importancia cuidarlo; para que esto suceda las empresas deben buscar la forma de brindar los beneficios necesarios que logren que los colaboradores se sientan satisfechos en su trabajo y así crear un sano desarrollo que permita establecer un clima organizacional saludable; las empresas deben tener presente dos cosas fundamentales, la primera es que cada miembro sea reconocido por sus diferentes habilidades y conocimientos; la segunda es saber cómo utilizar las habilidades de los mismos, para beneficio de la organización y sus colaboradores.

La manera más efectiva de identificar las habilidades y conocimientos que los integrantes poseen es por medio del trabajo en equipo, debido a que permite actuar en conjunto, así los colaboradores se conocen unos con otros y lograr de mejor manera los objetivos; cuando se piensa en una organización en desarrollo constante, rápidamente se cree que hay un excelente equipo, sin embargo el trabajar de esta manera facilita muchos desafíos y por consecuente obstáculos que demandan atención.

Para poder desarrollar un trabajo en equipo tiene que existir un líder, que sea capaz de crear un grupo de personas unidas y comprometidas y es aquí donde la gran mayoría de organizaciones enfrentan un obstáculo, pues si no existe se reflejará en los resultados de los subordinados.

Para que exista un trabajo en equipo es importante la integración, esto únicamente lo puede lograr un buen dirigente, es por esta razón que resulta importante el presente estudio, el cual identifica elementos que facilitan el conocimiento para el buen desarrollo de un clima organizacional a través de equipos de trabajo. En algunas organizaciones el líder no piensa en el equipo, la relación que tiene con sus subalternos no es adecuada, y esto genera que los

miembros de la organización perciban un ambiente organizacional poco agradable, lo que puede evitarse por medio de evaluaciones constantes para que no afecte a los demás miembros del grupo.

Los líderes son facilitadores de la integración de un equipo, donde lo importante no es dar directrices de cómo hacer el trabajo, sino estimular al grupo para que los individuos se integren del modo más efectivo, normalmente tiene sueldos y beneficios superiores a los subordinados, no porque sean más habilidosos, como muchos creen, sino porque son los responsables de obtener el máximo rendimiento de las habilidades de su equipo.

Los beneficios que los colaboradores puedan obtener de la organización son estímulos muy importantes para la mejora constante de un clima organizacional agradable, la mayor recompensa es que la organización mantenga una relación adecuada con sus empleados; como se sabe las relaciones éticas permiten un trato equitativo, también estimular a los empleados para que trabajen en equipo para un desarrollo constante, debido a que ambas variables son vitales para el funcionamiento adecuado de una organización; el objetivo de este estudio es determinar la relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional, por esto es necesario consultar las diferentes investigaciones relacionadas a los temas para que enriquezcan y apoyen la fundamentación del contenido del presente estudio; se detallan a continuación.

Von (2015) en el artículo, La importancia de un buen clima organizacional del periódico Extra, menciona que la mayoría de veces cuando le preguntan a un empresario ¿qué es lo que piensa que una empresa deba tener para que trabaje bien y tenga mayor productividad?, su respuesta automatizada será aumentar la eficiencia del personal; indica que la eficiencia es aquella en donde se fusionan competencias naturales con buenos ambientes de trabajo y esto tiene como consecuencia satisfacción laboral, que a su vez lleva a que se eleven resultados,

eficiencia y compromiso; al estar ellos más satisfechos y felices se van a esmerar por su trabajo y al mismo tiempo tendrán una buena actitud que se contagiara fácilmente.

Pérez (2015) en el artículo, Consejos para mejorar el clima organizacional en tu empresa, de la revista Alto Nivel, menciona que el clima organizacional es un factor muy influyente en la productividad, el deterioro del mismo puede ser paulatino y es importante tomar medidas antes de que sea irreversible, si no se invierte para mantenerlo sano puede tener consecuencias tales como deficiencias en la materia del desempeño, improductividad, conflictividad, insatisfacción; para sanar un clima es necesario que los colaboradores vuelvan a confiar en los líderes y en la organización, el cual es un proceso largo; algunos consejos prácticos para mantener un clima positivo es estar atento a las preocupaciones del empleado, elegir muy bien a las personas que puedan liderar grupos y mantenerlas capacitadas, asegurar que la comunicación sea rápida y de arriba abajo, dar incentivos y reconocimientos cuando sea necesario, reforzar el plan estratégico de la organización para que cada colaborador se sienta parte de la empresa, que sepan cual es la visión, misión y objetivos organizacionales. Sin duda, los gerentes efectivos crean un clima de trabajo positivo.

Valencia (2014) en el artículo, El clima organizacional ¿cómo se siente la gente en su trabajo? de la revista Enlace México, menciona que muchas veces la rapidez y la exigencia del trabajo, no permiten darle importancia a detalles que resultan fundamentales en las relaciones cotidianas, entre los miembros de la organización y su desempeño; las empresas más productivas y exitosas son aquellas que están en constante evaluación del clima, es ahí en donde se puede observar mejor los procedimientos y actitudes de los colaboradores; existen aspectos básicos que se observan cuando se realiza un diagnóstico del clima, permite ver áreas de la

organización en donde se debe poner mayor énfasis para lograr la sintonía y así lograr un crecimiento personal y de la organización a la que pertenecen.

Bardales (2014) en el artículo, Falta de compromiso igual a mal clima organizacional, más rotación de personal dentro de un empresa, del diario Gestión menciona que un colaborador que este comprometido con su empresa genera un cierto valor para la misma, es por ello que es importante fomentar un nivel de compromiso, pero es un tanto difícil averiguar sobre el nivel que poseen, ya que puede ser subjetivo. También es necesario desarrollar un nivel de responsabilidad, para que esto suceda hay que capacitar así lograr que cada colaborador sepa cuál es objetivo de la organización, y cuál es su rol dentro de la misma, esto ayudara a que se sientan parte de la empresa, que tengan un sentido de pertenencia profundo, y así evitar un alto índice de rotación para lograr una mayor estabilidad así como seguridad para los integrantes de la empresa.

Flores (2014) en el artículo, El buen clima organizacional del periódico digital El Popular, menciona que todas las personas tienen un carácter distinto y por consiguiente percibe las sugerencias o críticas de diferente manera; definitivamente un buen clima organizacional garantiza que las personas se sientan cómodos con el trabajo que realizan y permite aspirar a un plan de carrera en la empresa; por el contrario si se sienten insatisfechos con su entorno, la productividad bajará, lo que impedirá que efectúen sus tareas de manera eficiente y se sientan frustrados; las organizaciones deben saber qué hacer para cuidar el ambiente laboral, es por ello que es importante entender que el carácter de cada persona es diferente y esto puede dar lugar a diferentes opiniones. También se debe utilizar la comunicación como herramienta principal para poder llegar al consenso y no dejarse llevar por los rumores; la tolerancia dentro de las organizaciones se basa en respetar las decisiones del resto.

Rodríguez (2014) en el artículo llamado, Cinco claves para mantener un buen ambiente laboral del diario La República, menciona que cada vez el mundo está más y más competitivo, la presión que existe dentro de las organizaciones para que el trabajo sea eficiente es mucho mayor, por eso en ocasiones el clima organizacional no es el adecuado y el colaborador es el más afectado, sin embargo hay muchas variables que impactan el ambiente laboral, el líder es quien puede lograr que el impacto de las negativas sea menor y maximizar las positivas para beneficio de todos, porque es la parte fundamental e importante para mejorar el clima ya que su estilo de liderazgo es muy influyente.

las claves para lograr un clima organizacional sano son, mezclar el juego y el humor para así poder brindarles a los colaboradores desafíos e involucramiento en las actividades, generar confianza en ellos, también es importante, ayudara a crear un clima de innovación y creatividad, los especialistas mencionan que los principales problemas de las empresas radica en creer que todas las personas poseen las mismas necesidades y expectativas, el clima organizacional no es más que una percepción colectiva de las personas en relación con las prácticas y procesos que se desarrollan en una organización y es fundamental evaluarlo y mantenerlo sano.

Victoria (2014) en el artículo, El impacto del clima organizacional, de la revista Portafolio, menciona que el clima está construido a lo largo de un periodo de tiempo, este puede ser observable, medible y cuantificable; en los últimos años las empresas se embarcan en el desafío de controlar, el cambio de su entorno les exige reestructurar de una manera más adecuada la administración del talento humano y pilares fundamentales de la organización tales como las estrategias, estructuras, procesos y recursos, su principal prioridad es el cuidado de los miembros, ya que constituyen lo más valioso para cualquier empresa y las que hacen

posible los cambios y transformaciones, y así influenciar en su totalidad el clima organizacional, por consecuente es esencial generar las condiciones apropiadas en el entorno laboral, al crear el entorno adecuado se puede estimular la percepción para generar un ambiente agradable, pero gestionar el clima de una organización demanda de esfuerzo y voluntad, es por ello que es un verdadero desafío en el cual hay que actuar proactivamente en crear y mantener las condiciones de trabajo apropiadas para que cada miembro de la empresa se sienta a gusto en su lugar de trabajo.

Cruzado (2015) en el artículo, El liderazgo impacta en un 70% en el clima organizacional, del diario Gestión, menciona que los estudios de clima organizacional buscan no solo la satisfacción del colaborador, sino generar valor económico al negocio; constantemente son más las que ven la necesidad de realizar encuestas para conocer cómo se sienten los colaboradores de una empresa, porque son muchos los beneficios que este puede obtener; pero menciona que un buen liderazgo influye mucho más en la percepción un clima siendo el mismo, de beneficio para que crear un adecuado clima organizacional; los principales aspectos que las grandes compañías toman en cuenta al realizar un estudio son: el momento adecuado, la longitud de las encuestas y las consecuencias sobre el desempeño de la empresa; es necesario evaluar el clima laboral una vez por año ya que permite comparar resultados y mantener un mayor control.

Lan (2015) en el artículo, Clave para asumirte como líder y cuidar al empleado, de la revista semanal Alto Nivel, menciona que hoy en día la gran mayoría de jefes están más concentrados en los asuntos técnicos que en los empleados, tal como sus procesos, políticas, tecnologías, contabilidad e indicadores; todos estos aspectos son necesarios para el desempeño exitoso de una organización, pero se olvidan del capital humano brindándoles poca importancia,

que al cabo del tiempo genera cierta insatisfacción de los mismos. Para poder generar o reconstruir la confianza de los colaboradores es necesario realizar acciones, como dedicarles tiempo, velar porque los líderes actúen como entrenadores para apoyarlos en su crecimiento, desarrollo y contribución; proveer de buenas condiciones laborales, agradables, respetuosas, cálidas y atractivas, las cuales promuevan el buen trabajo y la comunicación efectiva de las personas, cuidar el espacio físico, la limpieza, organizar actividades recreativas y de integración; proporcionar a los empleados momentos de diversión y socialización no es solo una buena acción propuesta para que se sientan bien, sino una acción inteligente destinada a mejorar el desempeño individual y colectivo.

Rovira (2015) en el artículo, El trabajo en equipo es la fuente del éxito, del periódico Equipo y talento, menciona que al momento de analizar el trabajo es necesario tener autoconocimiento ya que ayudara a fijar los objetivos y retos de una forma consciente a la realidad, también el entorno que se le dé a los miembros del equipo es primordial ya que los equipos que triunfan son aquellos que trabajan en ambientes donde el buen trato y respeto imperan entre compañeros; existen elementos distorsionadores del ambiente, que es necesario identificar y tratar, siendo el trabajo del líder ayudar a mantener el ambiente necesario para poder afrontar los problemas organizacionales que se le presenten.

Gutiérrez (2015) en el artículo, Liderazgo clave para empresas exitosas en el futuro, de la revista Alto Nivel, menciona que son muchas las personas que se preguntan qué factores llevaran a las empresas hacia el éxito; la gran mayoría de organizaciones exitosas tienen algo en común, este factor que los ha llevado a atravesar obstáculos y que los ha encaminado a la cima del éxito es poseer un gran líder. En varias organizaciones existe una falta de ejemplo de un buen liderazgo, es por ello que cada vez más directivos quieren desarrollarse, convirtiéndose en

una necesidad para las organizaciones; son pocos aquellos que tienen un liderazgo joven y sano, que puede estar compuesto por distintos factores. El liderazgo del futuro debe tener cuatro pilares fundamentales: 1. Claridad, para así saber a dónde quiere ir y qué es lo que quiere ver, desde una visión de negocios. 2. Creatividad, que permitirá a los grandes líderes desarrollar caminos desde cero, innovar, así como replantearse nuevos horizontes en caso de que así lo necesite la empresa. 3. Compasión, la finalidad es sacar lo mejor de su gente y acompañarla, sumar a los miembros y desarrollar al resto del equipo. 4. Coraje, la vida de una empresa tiene subidas y bajadas; los líderes del futuro deben tener la inteligencia emocional para poder enfrentarse a obstáculos y no dejarse vencer.

Holtz (2015) en el documento, *Leyes para lograr equipos de alto desempeño* de la revista *Alto nivel*, menciona que el trabajo en equipo es crucial para lograr mejores resultados, más eficiencia e innovación en las empresas; sin embargo no se enseña ni se motiva a hacerlo, la mayoría de las compañías premian los resultados individuales y no los grupales; pero se sabe muy bien que las actitudes que se recompensan y se refuerzan constantemente se mantienen. El trabajo en equipo, es parte fundamental en todas las organizaciones, ya que esto puede generar un clima organizacional saludable que ayude al crecimiento de la misma o viceversa.

Garrido, Urgate y Vodanovic (2011) en su tesis titulada, *Análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipos multidisciplinarios en servicios de salud pública*, de tipo descriptivo, investigación realizada en el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, Posta Central misma que las instituciones de salud pública ayudan a satisfacer una importante necesidad social y son el retrato de un sistema en tres partes, primero, un acercamiento teórico hacia los conceptos claves, después se trabajó con la observación científica por más de tres meses se llegó a la conclusión que existe un mejor trabajo en equipo entre profesionales del mismo tipo, con esto se refiere a

que no se logra coordinar a todos los profesionales en torno a un objetivo, sino que se quedan trabajar con personas que hacen sus mismas tareas. Como recomendación es importante reconocer las habilidades y conocimientos de los colaboradores de una organización para poder adaptar tareas o proyectos en los cuales ellos se puedan desenvolverse y aportar más al proyecto para lograr el objetivo, la propuesta de esta investigación es que los miembros de una organización conozcan sobre el trabajo en equipo, que se tenga una idea común respecto a lo que significa y lo que implica. Es importante identificar el rol del líder otorgado por la empresa vs. el líder que emerge dada una situación. Es necesario mantener condiciones laborales saludables para sus colaboradores.

1.1 Trabajo en equipo

1.1.1 Definición

Gutiérrez (2010) explica que el trabajo en equipo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes.

En toda organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización,

1.1.2 Condiciones para el trabajo en equipo

Para que los equipos de trabajo sean exitosos se requieren una serie de condiciones para ayudar a desarrollarlos, a continuación se describen.

❖ Condiciones propicias

Todo líder de una organización debe conocer y creer en el trabajo en equipo, para promover algunas tareas, mejorar, e innovar constantemente; es el encargado de desarrollar a los equipos para que tengan una orientación adecuada, así como condiciones y apoyo necesario, esto se logra por medio de capacitación constante, seguimiento y formas adecuadas de estímulo al trabajo en equipo.

❖ Formación del equipo

El primer paso al momento de la creación de un equipo, es la designación de la persona que será la responsable del proyecto o tarea (líder o coordinador), esto se hace en función del objetivo del proyecto. Las cualidades necesarias para ser líder, deben ser que la persona sea madura y digna de confianza, con un alto grado de motivación, con buena actitud hacia los demás, tolerante a diversos puntos de vista y con la habilidad para llegar a acuerdos y lograr que los demás trabajen para conseguir metas compartidas.

❖ Establecer y aclarar objetivos

Todos los colaboradores de la organización deben tener presente cuales son los objetivos, algo importante es que tienen que ser compartidos, que se consideren realmente importantes así como alcanzables en un tiempo razonable (normalmente de tres a seis meses) a partir de esto cada persona sabrá lo que se espera del equipo y que puede aportar para beneficio del mismo.

❖ Buenos procedimientos de trabajo (conocimientos y habilidades)

Los miembros de un equipo deberán contar con un entrenamiento adecuado para guiarse y tomar decisiones correctas así como conocer los métodos afines a la naturaleza del proyecto. El líder deberá tener la habilidad de analizar, asesorar y solucionar problemas.

❖ Participación y buenas relaciones interpersonales

Para el buen funcionamiento de la organización, es necesario que en el equipo exista un adecuado nivel de participación, un alto compromiso y un clima de respeto y confianza, que favorezca el mantenimiento de buenas relaciones y así lograr que el equipo esté interesado en el proyecto.

❖ Comunicación y manejo de conflictos

En todo grupo de personas pueden existir conflictos debido a diferentes motivos los cuales representan obstáculos para que una tarea se realice y se desarrolle con normalidad por ello la comunicación es de vital importancia para evitar que obstaculice un proyecto y el líder es quien debe solucionar de la mejor manera posible el conflicto, para un bien común y para mantener un clima agradable.

1.1.3 Equipo de trabajo

Toda organización para que logre un trabajo en equipo, tiene que tener ciertos requisitos tales como objetivo en común, sentido de pertenencia y normas.

Las empresas bien estructuradas tienen objetivos en común, estos deben ser concretos, alcanzables y realistas para así poder alcanzarlos, si estos no son dados a conocer a los empleados puede generar conflicto y falta de coordinación, es necesario hacer que los miembros se sientan parte de un equipo de trabajo sólido (sentido de pertenencia), también es necesario la creación y desarrollo de normas ya que ayudaran a proporcionar sistemas de dirección, control y supervisión del trabajo mediante la distribución de funciones, asignación de roles y otros, las normas se enfocan hacia dos áreas claves a continuación se describen dos tipos: la primera norma sirve para garantizar el cumplimiento de objetivos; que se centra en la división de trabajo, distribución de la autoridad, procedimientos para la solución de conflictos, y la segunda es utilizada para garantizar la satisfacción y motivación de las personas, su objetivo es la creación de normas precisas sobre sistemas de recompensa para las contribuciones de los miembros también sobre sistemas de comunicación formal e informal que permitan lazos de cohesión y apoyo mutuo.

Un equipo de trabajo aparte de tener un objetivo operativo, un sentido de pertenencia y una regulación formal de la autoridad y las tareas, está orientada hacia los objetivos globales mucho más amplios y específicos que justifican su existencia cuya misión es lograr una rentabilidad adecuada.

1.1.4 Grupos y equipos

Las organizaciones conforme el paso del tiempo han tenido que evolucionar, actualmente tienen un mayor énfasis en la velocidad y flexibilidad, por ello radica la importancia de administrar y operar con efectividad grupos y equipos, es mucho más importante ahora que en el pasado. En consecuencia se requiere un cambio de mentalidad tanto en administradores

como subalternos; los colaboradores necesitan cambiar de actitud hacia el trabajo en equipo y favorecerlo sobre la labor individual; para lograr esto se necesita de destrezas grupales fuertes y la capacidad para trabajar con éxito, dichas aptitudes ayudaran a construir el capital social dentro de la organización.

Es importante diferenciar lo que es un grupo y un equipo.

- ❖ Grupo. Es un conjunto de personas limitadas en cuanto a número que tiene cierto grado de interacción y objetivos compartidos.
- ❖ Equipo. Posee mayor grado de interacción coordinada y en especial un sentido más alto de responsabilidad individual de sus miembros para alcanzar los resultados grupales específicos.

1.1.5 Características de grupos y equipos

El nivel de desempeño colectivo está influenciado por características o rasgos de sus miembros, algunos de estos son estructurales y otros son rasgos básicos como normas y grado de cohesión. Es importante que los líderes entiendan todos los efectos de esas características.

A. Características estructurales

Cada grupo sea grande o pequeño tiene su estructura, existen cuatro rasgos inherentes que los distinguen esto son: tamaño, composición, roles diferenciados y estatus distinto.

- ❖ Tamaño.No existe un número exacto de cuantas personas se necesitan para que un equipo de trabajo sea efectivo, esto dependerá del tipo de tarea que se enfrentan y los objetivos que se han trazado con anterioridad. Mientras más grande es el grupo, se puede observar que se tiende a disminuir el sentido de responsabilidad, esto se le denomina apatía social, para evitar

esto es necesario estructurar las tareas del el grupo para estimular la participación plena de los miembros.

❖ Composición. cada grupo está compuesto por individuos que son muy diferentes o muy parecidos, lo cual puede ser ventaja o desventaja para una organización; si son muy parecidos se dice que es un grupo homogéneo y si es todo lo contrario se habla de un grupo que es heterogéneo o diverso, la tarea del líder consistirá en maximizar los beneficios significativos que sean posibles por tener diversidad en el grupo y tratar de minimizar las desventajas potenciales al anticiparlas y enfrentarlas de forma directa. Una forma de hacerlo es dar atención adicional al desarrollo de normas grupales y cooperación fuerte es decir destacar el objetivo de cada miembro al momento de observar y valorar la importancia de la cooperación dentro del grupo, existen efectos ante la diversidad y consecuencias.

❖ Roles diferenciados. No siempre son tan claros y varían desde muy específicos a muy generales, el rol que se destaca en la mayoría de los organizaciones es el del líder es por ello que se vieron en la necesidad de distribuir las funciones del líder entre los miembros, en cuanto a estructurar tareas y brindar apoyo personal y motivación tanto como sea posible, para generar equipos de trabajo auto administrados y los resultados se cumplan con mayor eficiencia es necesario aclarar los roles para que no exista ninguna ambigüedad y no exista tensión dentro del grupo que pueda afectar el rendimiento de el mismo.

❖ Estatus diferenciado. El estatus es la posición o el prestigio que un individuo tiene en el grupo se basa en ciertos números de factores tales como aptitudes de liderazgo, personalidad y destrezas especiales.

B. Características conductuales

Gutiérrez (2010) menciona que está conformado por normas y grado de cohesión.

❖ Normas. Son estándares compartidos en un grupo, que regulan la conducta de sus miembros individuales, estas son esenciales en cualquier grupo o equipo de trabajo, ya que ofrecen a los miembros, claves y lineamientos útiles sobre cómo comportarse. Dicha información normativa es esencial para los nuevos colaboradores, ya que son ellos quienes necesitan aprender tan rápido como sea posible para adaptarse adecuadamente a la organización.

❖ Efectos de las normas. Las normas influyen en la conducta de los miembros de un grupo, se ha comprobado que bajo la existencia de normas, suele disminuir en gran medida las diferencias individuales en el comportamiento y creencias, esto da como resultado un grado de conformidad o de adherencia estrecha.

La cohesión, es el grado en que los miembros están motivados a permanecer en el grupo, esto puede ser muy beneficioso ya que fortalece las relaciones para un trabajo en equipo; se ha comprobado que los grupos cohesivos son más eficaces para alcanzar las metas, lo cual los lleva a una satisfacción.

1.1.6 Formación y desarrollo de grupos y equipos

Existen factores que pueden influenciar la formación de grupos y equipos, cada empresa tiene metas diferentes que deben ser satisfechas, tales como crecimiento de la organización, cambio en los productos o servicios, algunas veces para poder alcanzar dichas metas se ven en la necesidad de crear nuevos grupos; para la formación debe de existir un líder capaz de poseer habilidades directivas y acciones de seguimiento y control, dentro de las habilidades directivas se pueden mencionar poder bríndales a los integrantes oportunidades para interactuar y

compartir el conocimiento mutuo, cuando las personas trabajan cerca se facilita el aprendizaje sobre las semejanzas de interés y experiencias, tales similitudes brindan una base para el desarrollo de una relación que fomenta el trabajo en equipo .

Dentro de las influencias también entran factores psicológicos, se puede mencionar las necesidades básicas de una persona como la necesidad de seguridad apoyo social, autoestima, estatus, sentido de pertenencia la cual logra una identidad y sentido de pertenencia. Un reto claro administrativo y de liderazgo consiste en mantener de forma continua al grupo o equipo.

1.1.7 Integrar y administrar grupos y equipos

Hitt (2013) menciona que administrar un equipo de trabajo conlleva ciertos conocimientos y habilidades, que fomentan el desarrollo efectivo de un grupo de trabajo, él se centra en tres aspectos que en particular resultan fundamentales para integrar y administrar grupos y a su vez desarrollar competencias y mejorar la eficacia grupal.

❖ Desarrollar competencias del equipo

Para desarrollar a un equipo efectivo es necesario basarse en tres pilares fundamentales que son áreas básicas para adquirir las competencias, los conocimientos y destrezas. Los conocimientos son todos aquellos conceptos, relaciones e información pertinente y necesaria para llevar a cabo las tareas, sin conocimiento o capacitación las tareas no se realizarían de la forma correcta por medio de las destrezas, que incluyen competencias como la adaptabilidad y la flexibilidad en relación con el cumplimiento de las tareas del equipo tales como ser capaz de supervisar el desempeño propio y asumir responsabilidades de liderazgo dentro del grupo. Y a través de las actitudes se podrán ver partes importantes del ambiente como también identificar la necesidad de cohesión que exista.

❖ Mejora de la eficiencia de un grupo y equipo

Los equipos de trabajo no son estáticos, es necesario mantener cambios constantes para mejorar tanto su eficiencia como su desempeño, sin embargo para el líder es una tarea muy complicada no existe una fórmula que sea igual en todos los grupos de trabajo, pero existen ciertos enfoques que ayudaran a mejorar el rendimiento de un grupo.

Para que un grupo se desempeñe con eficacia deben de realizar esencialmente tres cuestiones:

- A. Dedicar esfuerzos suficientes para cumplir sus tareas en niveles aceptables de cantidad y calidad, promover en los colaboradores un alto grado de compromiso recompensando cada tarea que se realice de la mejor manera posible.
- B. Obtener conocimientos y aptitudes suficientes para llevar a cabo su trabajo, por medio de capacitaciones constantes que ayuden el desenvolvimiento adecuado dentro de su área de trabajo y crecimiento personal y profesional.
- C. Utilizar estrategias adecuadas para aplicar con eficiencias sus esfuerzos conocimientos y aptitudes, por medio de una organización constante basándose en los objetivos organizacionales plantados para el cumplimiento de su misión.

En la actualidad las organizaciones han visto la necesidad de adaptarse a ciertas formas de trabajo con el objetivo de mantener su competitividad en un entorno impredecible, esto ha ayudado a ver a los colaboradores como una célula fundamental en toda organización, la gran mayoría reconocen la importancia del trabajo en equipo siendo este un medio para mejorar, como también todo el sistema organizacional que a su vez influye en el clima organizacional y su efectiva comunicación e integración para una mejor adaptabilidad de los nuevos miembros.

Las ventajas que aporta el trabajo en equipo son muchas, entre los principales beneficios se pueden mencionar, que facilita el desarrollo personal y profesional de sus integrantes por medio del reconocimiento, apoyo y retroalimentación, pero es necesario que los integrantes perciban que tienen un objetivo en común, se autodefinan como miembros y perciban como una unidad, a su vez que desarrollen normas que regulen las relaciones de los miembros.

1.1.8 Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo

Palomo (2011) menciona que cuando las personas se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida porque saben un grupo está comprometido de una manera similar; una de las fuerzas motivadoras que es de beneficio en los equipos de trabajo en las organizaciones es que los individuos se sientan respetados y apoyados por los integrantes del grupo; se ha comprobado que las personas están satisfechas en su trabajo cuando existe una participación constante y no cuando solamente hacen su trabajo y se ven involucradas en el proceso de programación organización y control del mismo. Existen ciertas ventajas tanto para el individuo como para la organización

A. Ventajas para la organización.

- ❖ Incremento en el nivel de productividad.
- ❖ Mejora la comunicación.
- ❖ Existe un mayor compromiso con los objetivos.
- ❖ Los equipos son flexibles.
- ❖ Mejora el clima organizacional.
- ❖ Existe mayor éxito en tareas complejas
- ❖ Facilita la dirección, control y supervisión.

- ❖ Proporciona a sus miembros una dimensión social nueva.
- ❖ Favorece la integración de nuevos miembros.
- ❖ Facilita la coordinación.
- ❖ Mejora la satisfacción de sus integrantes.

B. Ventajas para el individuo

- ❖ Satisface la necesidad de afiliación
- ❖ Aumenta la seguridad personal
- ❖ Facilita el desarrollo personal y profesional
- ❖ Estimula la creatividad y la innovación.

Como existen ventajas existen desventajas, el trabajo en equipo no es fácil, primero tiene que pasar por una serie de fases antes de convertirse en equipos efectivos, todos los aspectos son necesarios para que un equipo llegue a madurar; los inconvenientes que se pueden presentar en un equipo de trabajo pueden ser

- ❖ Consume tiempo.
- ❖ Una persona puede controlar y manipular al resto del equipo.
- ❖ Puede existir proceso que incidan en la calidad de las decisiones y solución de problemas.
- ❖ Desarrollo de normas, objetivos contrarios a los definidos.
- ❖ Rechazo o menosprecio hacia determinados miembros.

Las desventajas que el trabajo en equipo son muy pocas, es normal que al intentar crear un conjunto de trabajo existirán ciertas diferencias dentro de los integrantes o cierto conflicto, para que las desventajas sean mínimas dependerá mucho del estilo de liderazgo.

1.2 Clima organizacional

1.2.1 Definición

Baguer (2011) define al clima organizacional como el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades.

El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen a una organización, las distinguen a unas con otras e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

Chiavenato (2011) explica que el clima organizacional lo constituye el medio interno, la atmosfera que existe en cada estructura incluye diferentes aspectos como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales) y factores sociales.

Dessler (como se citó en Baguer, 2011) refiere que el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

1.2.2 Clima y cultura organizacional

Pumpin (como se citó en Giménez, 2007) menciona que la cultura organizacional es el conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la actividad de la empresa en el día a día, este engloba ciertos aspectos como la forma en la que son abordados incidentes e imprevistos, así también como la solución de conflictos y esto establece que existe internamente dentro de la organización.

El clima como un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la empresa, se desarrolla y origina en las interacciones entre los individuos y el entorno reflejado así en la cultura de la organización.

Para Gordon (como se citó en Giménez, 2007) la cultura organizacional supone un constructo de una mayor profundidad y alcance que el clima organizacional ya que éste es una manifestación significativa de la cultura; si bien la cultura forma parte del clima las dos son influenciadas recíprocamente aunque parecen similares el clima es menos permanente ya que está en un constante cambio, es cambiante en función a economía de la organización, políticas, expansión y recesión o de la clase de incentivos que influyan en las condiciones de trabajo.

El clima de una organización se le conoce comúnmente como un medio interno y por lo tanto su enfoque hace que los líderes se centren en variables netamente internas, en cambio el enfoque de la cultura organizacional atiende factores externos únicamente, se menciona que es una estructura más estable ya que se establece por un tiempo más a sí mismo puede estar conformada por subculturas, esto puede crear diferentes climas en funciones de departamento y del tipo de liderazgo que exista en cada área.

1.2.3 Clima organizacional y comunicación

Giménez (2007) menciona que las organizaciones más exitosas deben su éxito a una buena comunicación, ya que es de vital importancia para el crecimiento constante; una buena comunicación se refleja en un clima saludable.

Existen inconvenientes en la comunicación que no favorecen a un buen clima organizacional tales como

- ❖ Recurrir al jefe para que este reclame los datos al jefe de otro departamento.
- ❖ Críticas o ataques en las reuniones interdepartamentales.
- ❖ Bromas críticas a costa de los fracasos de los demás departamentos.
- ❖ Reuniones largas y poco productivas.
- ❖ Rumores antes de que aparezcan por vía formal la información.
- ❖ Comentarios imprudentes sobre el contenido, forma de las notas o informes de otros departamentos.
- ❖ Sentimiento de que hay departamentos privilegiados.
- ❖ Falta de transparencia en la información.
- ❖ Inadecuado tratamiento de las quejas.
- ❖ Desautorizaciones en la línea de mando frente a informaciones dadas.

1.2.4 Condiciones para que exista un buen clima organizacional

Existen criterios importantes para mantener un saludable clima organizacional, es por ello que a continuación se exponen los más importantes a tomar en cuenta.

- ❖ Satisfacción en el puesto de trabajo.
- ❖ Proceso de selección adecuado.
- ❖ Colocar al colaborador en su sitio.
- ❖ Buen ambiente laboral con compañeros y superiores.
- ❖ Trabajar sin estrés.
- ❖ Trabajar sin rutinas.
- ❖ Delegación del trabajo.
- ❖ Proporcionar adecuadas condiciones ambientales.

- ❖ Buen trato del personal
- ❖ Salarios justos.
- ❖ Tiempo de dedicación, atención y motivación de los líderes a sus subordinados.
- ❖ Comunicación ascendente y descendente.
- ❖ Ofrecer programas de formación.
- ❖ Coordinación del trabajo con la vida familiar.
- ❖ Motivación a través de imaginación libre.
- ❖ Carrera profesional y promoción
- ❖ Asociar la promoción a la carrera profesional del empleado.
- ❖ Priorizar respecto a los externos, siempre que se justifique, para ascender a puestos superiores.
- ❖ Promoción exenta de tráfico de influencias.
- ❖ Reconocimiento del trabajo.
- ❖ Reconocimiento individual y de equipo.
- ❖ Celebrar éxitos individuales y colectivos.
- ❖ Seguir las indicaciones para el reconocimiento del trabajo.
- ❖ Estructura de la organización calidad del liderazgo
- ❖ Medir a los empleados por los resultados y no por el tiempo de presencia en la organización.
- ❖ Desplegar el liderazgo en equipos multidisciplinares y auto gestionados.
- ❖ Ser humilde, creer lo que se dice y transmitir los objetivos de la organización.

- ❖ Generar y transmitir confianza, escuchar y tratar de resolver sugerencias y problemas con los empleados.
- ❖ Tratar a los empleados con respeto.
- ❖ Transmitir entusiasmo y crear buenas relaciones en el trabajo.
- ❖ Ser flexibles en reglas y procedimientos dar libertad para investigar otras alternativas.
- ❖ Crear condiciones para la ausencia de estrés, trabajar con precisión razonable.
- ❖ Dar a conocer la estrategia de la organización general y departamental.
- ❖ Delegación del trabajo

Delegación de responsabilidades con metas realistas pero retadoras, fomentar la iniciativa de la persona que asumirán riesgos y gestionara su propio trabajo para el cumplimiento de los objetivos.

Delegar el trabajo fiándose de los subordinados y con la concesión del derecho a la equivocación.

Compartir responsabilidades con los empleados.

- ❖ Formación

Programas de formación para adquirir conocimientos, en el puesto de trabajo, dentro o fuera de la empresa, a través de medios informáticos, coaching, método de rol playing, outdoor training y otros así como Fomentar la formación por parte de los responsables de equipos, departamentos y empresa para brindar confianza a los empleados para que formulen peticiones de formación.

- ❖ Comunicación y grado de confianza

Esto ayuda para que el empleado conozca la misión de la empresa, la organización, la situación económica y los planes de futuro.

Clima de la comunicación en el día a día ascendente descendente y horizontal. Política puertas abiertas para que los empleados tengan la confianza en acudir a los superiores para exponer sus sugerencias.

❖ Condiciones de trabajo y seguridad

Plan de prevención contra riesgos laborales.

Cultura del descanso como gestión, concepto de gestión empresarial en cuanto a disponer de zonas de descanso y tiempos de descanso, conciliación del trabajo con la vida familiar.

1.2.5 Instrumentación para estudiar el clima organizacional

Baguer (2011) afirma que para el estudio del clima organizacional existe infinidad de instrumentos; la medición podría llevarse a cabo por medio de cuestionarios, entrevistas, observaciones, análisis documentales, dinámicas de grupo, debates, análisis de incidentes críticos entre otros métodos.

Lo más recomendable es adaptar y construir cuestionarios con una estructura de ítems o preguntas, para que sea más fácil la comparación de resultados. Para estudiar el clima organizacional existen dimensiones de mayor interés, en una forma general se puede mencionar

Actitudes hacia la compañía.

Actitudes hacia la dirección de la empresa.

Actitudes hacia la promoción y las oportunidades de ascenso.

Actitudes hacia la supervisión y apoyo recibido por el jefe.

Actitudes hacia los salarios e incentivos.

Actitudes hacia las condiciones de trabajo.

Actitudes hacia los compañeros de trabajo.

Otro enfoque que es de gran ayuda al momento de evaluar el clima organizacional es verificar sobre

Higiene y seguridad laboral.

- ❖ Remuneración.
- ❖ Liderazgo.
- ❖ Participación, delegación y empowerment.
- ❖ Comunicación.
- ❖ Enriquecimiento de la tarea, creatividad e innovación.
- ❖ Así como perfiles personales tales como.
- ❖ Aptitudes empleadas en el desempeño del trabajo.
- ❖ Actitudes generales en el desempeño del trabajo.
- ❖ Motivaciones intrínsecas en el desempeño del trabajo.

1.2.6 Parámetros para la medición del clima organizacional

Cada organización es distinta, siempre existirán parámetros diferentes, existen una serie de parámetros que se observan en toda organización por muy desigual que sea, a continuación se mencionan

- ❖ Satisfacción en el puesto de trabajo.

La mayoría de veces las personas no son empleadas en el puesto más adecuado, existen muchas causas por las cuales un colaborador puede estar insatisfecho en su puesto de trabajo las más comunes son

No disponen de formación adecuada ni de las habilidades que el puesto requiere.

Se trabaja con estrés.

El trabajo es rutinario.

Las relaciones con los supervisores no son buenas, porque se trabaja en condiciones ambientales adversas como ruido, polvo, calor, frío, falta de seguridad, falta de ergonomía.

No se toman en cuenta las propuestas de mejora o sugerencia.

❖ Trato personal y ambiente de trabajo

La forma de liderar o guiar a un equipo tiene que ser ético y humanístico todo colaborador tiene el derecho de recibir un buen trato y tienen la necesidad de trabajar en un ambiente laboral limpio, moralmente bueno, sin gritos, y malestares permanentes, donde se respeten sus ideas.

❖ Carrera profesional y promoción

Mientras más preparado esté un colaborador es mejor porque puede aportar más beneficios a su equipo de trabajo y al cumplimiento de los objetivos, si se desarrolla dentro de la organización él será una parte valiosa para la misma, cuando se habla de promoción se dice que es un estímulo que toda empresa debería de tener, el reclutamiento interno ayuda a crear un incentivo lo suficientemente fuerte para que cada miembro se esfuerce cada día más.

❖ Reconocimiento del trabajo

A las personas les gusta ser reconocidas y respetadas por los demás, existen formas de reconocimiento unas pueden ser económicas y otras no, el dinero es capaz de motivar por eso es importante conservar un adecuado sistema de remuneración, también mantener un trato de equidad en igualdad de condiciones de trabajo, responsabilidad y resultados.

❖ Estructura adecuada de la organización

El objetivo principal es analizar a las organizaciones y ver si disponen de una estructura moderna con un organigrama en línea horizontal con procesos y equipos de trabajo en cada uno de ellos.

❖ Representación de funciones

La forma en la que está estructurado el organigrama tiene que ser horizontal ya que facilita la delegación de responsabilidades, esto ayuda a fomentar la iniciativa del colaborador para que asuma riesgos y que sea capaz de gestionar su trabajo, esta confianza permite la toma de decisiones y participación para así lograr un grado de autonomía y compromiso con su trabajo, lo cual es importante para el cumplimiento de objetivos.

❖ Comunicación y grado de confianza

debe existir en ambas direcciones, por medio de la comunicación el trabajador tiene que estar informado y conocer sobre la misión, visión, objetivos, situación económica, la información tiene que ser verdadera para poder generar un grado de confianza alto, dentro de esto se crea un clima de comunicación ascendente y descendente y horizontal es decir de los colaboradores hacia arriba, de los directivos hacia abajo y en paralelo, entre cada miembro, de modo que cada miembro pueda realizar sugerencias sin temor a represalias.

❖ Condiciones de trabajo y seguridad

Al momento que un colaborador se sienta seguro dentro de sus tareas diarias, tendrá un mejor rendimiento, siendo la obligación de cada organización poder garantizar la seguridad que

necesita. Los elementos más importantes son; la iluminación, la ventilación, la climatización y la ausencia de elementos nocivos para la salud como ruidos, humos, gases entre otros.

1.2.7 Objetivo de la medición del clima organizacional

Cuando se decide estudiar el clima organizacional, es vital entender el objetivo que se desea alcanzar, que es lo que se persigue y lo que se pretende con la investigación; no todas las empresas lo hacen porque creen que es una pérdida de tiempo y dinero, pero no es así cuando se mide el ambiente en una organización el único propósito es conocer y analizar las condiciones necesarias para que exista un sano clima que cumpla con lo necesario para que los colaboradores se sientan satisfechos y motivados con su trabajo .

Al momento de terminar el estudio se encontraran puntos fuertes y débiles, no se trata de encontrar culpables sino de fortalecer en los puntos, está bien analizarlos y realizar una acertada planificación para poder mejorar para beneficio de la organización y a su vez del colaborador.

1.3 Contextualización de la unidad de análisis

El Hotel Del Campo es una empresa hotelera que se dedica a brindar servicio de hospedaje, alimentos y bebidas, entretenimiento y como también cuenta con salones para eventos especiales, cuenta con 80 habitaciones, servicio de restaurante, seis salones para eventos, piscina climatizada, área infantil, amplio parqueo y excelente atención al cliente. Su ubicación es ideal para personas que buscan un lugar tranquilo para descansar y se encuentra solamente a cinco minutos del centro histórico de Quetzaltenango.

Los colaboradores con los que se realizó el trabajo de campo son los encargados de la recepción, restaurante, mantenimiento de habitaciones y servicio general.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo en equipo es un factor fundamental en cualquier organización exitosa, porque brinda la posibilidad de obtener resultados más allá de las capacidades de cada uno de los miembros del equipo; en la actualidad la mayoría de organizaciones han tenido que adaptarse a circunstancias y formas de trabajo para no quedar obsoletas, para ello es importante innovar y mejorar constantemente.

Ayuda a alcanzar un objetivo mucho más rápido, las ventajas que esto genera, pero lamentablemente en algunas organizaciones han olvidado este punto, es por ello que es importante estudiarlo y entenderlo para poder manejarlo.

El medio en el cual un colaborador se desarrolla puede ser crucial para el buen desenvolvimiento del mismo, todas las organizaciones saben que si mantienen un clima organizacional poco saludable, se verá reflejado en la eficiencia en el cumplimiento de metas, es por ello que es de vital importancia mantenerlo sano, comprender el clima organizacional ayuda a que los colaboradores se sientan satisfechos y conformes con su trabajo.

En Guatemala son pocas las organizaciones que ponen como prioridad mantener un buen clima organizacional, muchos lo ven como un gasto de tiempo y dinero, que no es de beneficio, lo importante para ellos es producir, no como se encuentran los colaboradores, ignoran que este es el capital más importante de cualquier organización porque son el motor que ayuda a llegar al cumplimiento de los objetivos, se dice que la unión hace la fuerza y esto es tarea de cada organización.

En la empresa Hotel del campo, los horarios laborales se presentan en diferentes jornadas con distintos grupos de colaboradores que no tienen relación entre si, lo que impide la

comunicación para realizar el trabajo en equipo; se observa también que el jefe de la organización por las mismas funciones del trabajo se ausenta por periodos largos y cuando los colaboradores necesitan autorización para la toma de decisiones deben esperar y eso complica la eficiencia del servicio que se presta; por esta razón el clima organizacional se ve afectado y se requiere de estrategias de apoyo de parte de los encargados de cada área para generar la confianza de los colaboradores por el acompañamiento que se les otorga..

Fomentar el valor de trabajo en equipo no es tarea fácil se requiere de tiempo y dedicación constante, pero es importante cultivarlo ya que el mismo puede influenciar el clima organizacional para bien o para mal, genera beneficios para los colaboradores así como para la organización. Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con el clima organizacional?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional.

2.1.2 Objetivos específicos

Identificar los elementos que intervienen en la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo.

Evaluar los aspectos propicios para el desarrollo de un clima organizacional positivo.

Detectar los elementos que favorecen el clima organizacional en relación al ambiente de trabajo.

2.3 Variables de estudio

Trabajo en equipo

Clima organizacional

2.3.1 Conceptualización de variables de estudio

Trabajo en equipo

Gutiérrez (2010) afirma que el trabajo en equipo es un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, está fundamentada en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes

Clima organizacional

Baguer (2011) refiere al clima organizacional es el ambiente humano en el cual se desarrollan sus actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades.

2.3.2 Operacionalización de variables de estudio

La operacionalización de las variables de estudio se realizó por medio de un cuestionario con respuesta de sí, no, y por qué, basadas únicamente en las variables de estudio, lo cual apoyara a determinar si el trabajo en equipo tiene relación con el clima organizacional de una empresa.

2.4 Alcances y límites

El estudio se realizó en el Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango, para determinar la relación que tiene el trabajo en equipo con el clima de la organización.

Durante la investigación no se encontró ningún límite para realizarla.

2.5 Aporte

Al Hotel del Campo para identificar las principales ventajas que el trabajo en equipo posee en el beneficio de un sano clima organizacional; también para poner en marcha un plan que fortalezca las bases de un equipo efectivo a los colaboradores para que se sientan a gusto en su lugar de entono laboral.

A la sociedad, para que esta investigación sea de apoyo a las diferentes organizaciones para incentivar el mantenimiento de un clima organizacional idóneo para sus colaboradores, también para que la presente investigación sirva de referencia, apoyo y beneficio para todos los lectores.

A los estudiantes de la facultad de Humanidades específicamente a psicólogos Industriales Organizacionales ya que en el área en donde se desarrollan es el departamento recursos humanos de una organización y es de vital importancia conocer el clima organizacional y el trabajo en equipo para su buen funcionamiento, también para que les sirva de apoyo y referencia para posibles investigaciones.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La población está conformada por 30 colaboradores que corresponde al 60 % de la población con edades comprendidas entre los dieciocho y cuarenta años de edad de ambos géneros, la mayoría de religión católica, del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango.

3.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó para investigar las variables de estudio fue un cuestionario con interrogantes con opción sí, no y por qué, para determinar la relación que tiene el trabajo en equipo en el clima organizacional, la cual se les paso a los colaboradores del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango.

El cuestionario con interrogantes de opción sí, no y por qué, en la categoría de preguntas mixtas, no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas de acuerdo a Hernández (2014).

3.3 Procedimiento

El proceso que llevo a la realización esta investigación es el siguiente

Elaboración de sumarios con tres temas posibles a espera de la aprobación de un tema.

Aprobación del tema de investigación

Se procedió a la búsqueda de información en revistas periódicos enciclopedias para la creación de antecedentes.

Realización del marco teórico cuya finalidad es otorgar una explicación general del contenido de la presente investigación,

Modificación de introducción, el planteamiento del problema para la entrega de segunda verificación.

Determinación de la población y muestra de la investigación del estudio a realizarse en el Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango.

Operacionalizaron las variables de estudio para crear el instrumento para realizar esta investigación, seguidamente de la tabulación de información recaudada.

Validación del instrumento de investigación por tres profesionales conocedores del tema.

Interpretación y descripción de los resultados estadísticos para discutirlos.

Redacción de conclusiones y recomendaciones.

Registro la bibliografía utilizada.

Se adjuntan anexos con la propuesta, cuestionario y el cuadro el cuadro de operacionalizacion de variables de estudio.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

En el presente estudio se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, de diseño descriptivo.

Achaerandio, (2010) define la investigación descriptiva como aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Abarca todo tipo de recolección científica de datos con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de estos. La descripción de lo que es, se

entiende en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de los datos que aparecen.

La metodología estadística utilizada fue significación y fiabilidad de proporciones.

Fiabilidad y significación de proporciones.

Nivel de confianza. 95% $Z = 1.96$

Error típico de proporción. $\sqrt{p} = \sqrt{p * q}$

N

Razón crítica de la proporción. $Rc = p$

q

Comparación del nivel de confianza con Rc. $Rc = 95\% \geq Rc$

Fiabilidad de proporciones.

Nivel de confianza. 95% $Z = 1.96$

Error típico de proporción. $\sqrt{p} = \sqrt{p * q}$

N

Error muestral máximo. $E = 95\% * \sqrt{p}$

Intervalo confidencial. I.C. = $P + E$

$P - E$

IV.PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional en el Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango, por lo que se realizó un cuestionario de dieciocho preguntas con opción de si, no y por qué, el cual fue validada por profesionales conocedores del tema.

A continuación se presentan los resultados de la investigación que se realizó con colaboradores del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango.

Pregunta 1	F	%	p	Q	σp	ε	L-I	L-S	RC	Sig	Fiab
Si	22	73	0.73	0.27	0.07	0.14	0.59	0.87	10.43	SI	SI
No	8	27	0.27	0.73	0.07	0.14	0.13	0.41	3.86	SI	SI
Pregunta 2											
Si	21	70	0.70	0.30	0.08	0.16	0.54	0.86	8.75	SI	SI
No	9	30	0.30	0.70	0.08	0.16	0.14	0.46	3.75	SI	SI
Pregunta 3											
Si	21	70	0.70	0.30	0.08	0.16	0.54	0.86	8.75	SI	SI
No	9	30	0.30	0.70	0.08	0.16	0.14	0.46	3.75	SI	SI
Pregunta 4											
Si	26	87	0.87	0.13	0.06	0.12	0.75	0.99	14.50	SI	SI
No	4	13	0.13	0.87	0.06	0.12	0.01	0.25	0.15	NO	SI
Pregunta 5											
Si	26	87	0.87	0.13	0.06	0.12	0.75	0.25	14.50	SI	SI
No	4	13	0.13	0.87	0.06	0.12	0.01	0.25	2.17	SI	SI

Pregunta 6												
Si	30	100	1.000	0.0	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	NO	SI	
No	0	0	0.0	1.000	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	NO	NO	
Pregunta 7												
Si	24	80	0.80	0.20	0.07	0.14	0.66	0.94	11.43	SI	SI	
No	6	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	SI	SI	
Pregunta 8												
Si	19	63	0.63	0.37	0.08	0.16	0.47	0.79	7.88	SI	SI	
No	11	37	0.37	0.63	0.08	0.16	0.21	0.53	4.63	SI	SI	
Pregunta 9												
Si	29	97	0.97	0.03	0.03	0.1	0.91	1.03	32.33	SI	SI	
No	1	3	0.03	0.97	0.03	0.1	-0.03	0.09	1.00	NO	SI	
Pregunta 10												
Si	26	87	0.87	0.13	0.06	0.12	0.75	0.99	14.50	SI	SI	
No	4	13	0.13	0.87	0.06	0.12	0.01	0.25	2.17	SI	SI	
Pregunta 11												
Si	11	37	0.37	0.63	0.08	0.16	0.21	0.53	4.63	SI	SI	
No	19	63	0.63	0.37	0.08	0.16	0.47	0.79	7.88	SI	SI	
Pregunta 12												
Si	22	73	0.73	0.27	0.08	0.16	0.57	0.89	9.13	SI	SI	
No	8	27	0.27	0.73	0.08	0.16	0.11	0.43	3.38	SI	SI	
Pregunta 13												

Si	20	67	0.67	0.33	0.08	0.16	0.51	0.83	8.38	SI	SI
No	10	33	0.33	0.67	0.08	0.16	0.17	0.49	4.13	SI	SI
Pregunta 14											
Si	20	67	0.67	0.33	0.08	0.16	0.51	0.49	8.38	SI	SI
No	10	33	0.33	0.67	0.08	0.16	0.17	0.49	4.13	SI	SI
Pregunta 15											
Si	11	37	0.37	0.63	0.08	0.16	0.21	0.53	4.63	SI	SI
No	19	63	0.63	0.37	0.08	0.16	0.47	0.79	7.88	SI	SI
Pregunta 16											
Si	7	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.29	SI	SI
No	23	77	0.77	0.23	0.07	0.14	0.63	0.91	11.00	SI	SI
Pregunta 17											
Si	24	80	0.80	0.20	0.07	0.14	0.66	0.94	11.43	SI	SI
No	6	20	0.20	0.80	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	SI	SI
Pregunta 18											
Si	24	80	0.80	0.20	0.07	0.14	0.66	0.94	11.43	SI	SI
No	6	20	0.20	0.8	0.07	0.14	0.06	0.34	2.86	SI	SI

Los resultados del estudio demostraron que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la organización, lo que genera un clima organizacional saludable y que favorece el trabajo en equipo.

Es fiable porque el 91% de colaboradores respondieron afirmativamente a todas las interrogantes según los indicadores tales como, sentido de pertenencia, desarrollo de un efectivo clima organizacional, cohesión y equipo de trabajo, recursos organizacionales, autonomía, comunicación, reconocimiento, equidad, comunicación.

Mientras que el 11% de las interrogantes no fueron relevantes dentro del estudio como el indicador de autonomía que los colaboradores poseen dentro de su área de trabajo.

V. DISCUSION

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional, con este estudio se verificaron los factores que intervienen en el ambiente laboral y rendimiento de los colaboradores.

A continuación, se presentan los principales resultados de este estudio.

Gutiérrez (2010) menciona que para que el equipo de trabajo sea exitoso, se requiere de una serie de condiciones para ayudar a desarrollarlos, la principal se puede decir que es la interrelación entre sus integrantes, la cual ayudará a alcanzar los objetivos de la empresa de una manera mucho más eficiente. Según la respuesta el 80% de los colaboradores manifiestan sentido de pertenencia al equipo que está comprometido a tener un buen desempeño, lo que ven como algo indispensable y necesario en la búsqueda de bienestar común para mantener un buen servicio al cliente en donde todos ganan.

Cuando se les preguntó si trabajan de manera eficiente y enfocada con su grupo de trabajo, el 100% de los colaboradores respondió que sí, ya que lo ven como algo necesario e indispensable, sin embargo, no es fácil en algunas situaciones trabajar en conjunto pero por medio de la comunicación se logran entender las diferencias que buscan siempre un bien común lo que enfocado a su objetivo primordial, que es brindar un excelente servicio al cliente, consideran que la única manera para lograrlo es apoyándose mutuamente.

Gutiérrez (2010) menciona que un líder debe conocer y creer en el trabajo en equipo para promover algunas tareas, mejorar, e innovar constantemente; es el encargado de desarrollarlos para que tengan una orientación adecuada, así como condiciones y apoyo necesario; al momento de preguntar si se cuenta con el apoyo de su jefe cuando lo necesitan el 70% de los

colaboradores expresaron que sí, por que escucha y busca la manera de resolver los problemas en conjunto lo que les parece indispensable para un buen desempeño, mientras que el 30% restante expresaron que no, porque algunas veces no se encuentra, solo en algunas situaciones pueden contar con el apoyo. Cuando se preguntó si consideraban que su jefe era flexible ante las peticiones que se le solicitan, el 70% respondió que sí, porque son muy flexibles y accesibles, la mayoría de veces colaboran con quien realmente lo necesita, mientras que el 30% respondieron que no, ya que en algunos momentos se encuentran ocupados y no brindan una respuesta inmediata, sino que demoran un poco ante las peticiones que se les solicitan.

Baguer (2011) afirma que la forma de liderar un equipo tiene que ser ético y humanístico todo colaborador tiene el derecho de recibir un buen trato y tienen la necesidad de trabajar en un ambiente laboral limpio, moralmente bueno, sin gritos, y malestares permanentes, donde se respeten sus ideas. Al momento de preguntarle a los colaboradores si reciben un trato justo y respetuoso de parte de su jefe el 73% respondió que sí pero que no consideran que no deben de darle algún motivo para que esto suceda algunas veces mientras que el 23% respondió que no porque a veces no recibe un trato justo.

Con lo que respecta a la seguridad que le provee la organización, los sujetos de estudio consideran que las condiciones de espacio, ruido, temperatura iluminación, les permiten desempeñar su trabajo con comodidad, pues el 80 % respondió que afirmativamente el ambiente es agradable y tiene lo necesario para realizar su trabajo, lo que facilita el apoyo de cada uno en velar que todo esté limpio y ordenado, mientras que el 20% de los encuestados mencionan que no siempre es así y eventualmente reciben una respuesta inmediata ante algunas solicitudes para el mantenimiento del lugar.

Al momento de preguntar si se les brindan los equipos necesarios para realizar actividades que el puesto requiere, el 63% de los colaboradores contestó que sí, porque su supervisor está pendiente cuando se solicita algo sin embargo el 37% contestó que no ya que cuentan con lo justo y al momento de que necesitan algo rápidamente, no lo pueden conseguir.

Para mantener un clima organizacional saludable es necesario velar por mantener las instalaciones de trabajo lo mejor posible ya que éstas ayudan a mejorar el desempeño individual y colectivo. Baguer (2011) menciona que al momento que un colaborador se siente seguro dentro de sus tareas diarias, tendrá un mejor rendimiento, siendo la obligación de cada organización poder garantizar la seguridad que cada miembro necesita. Los elementos más importantes son la iluminación, la ventilación, la climatización y la ausencia de elementos nocivos para la salud como ruidos, humos, gases entre otros.

Von (2015) menciona que la mayoría de veces cuando le preguntan a un empresario ¿qué es lo que piensa que una empresa deba tener para que trabaje bien y tenga mayor productividad?, su respuesta automatizada será aumentar la eficiencia del personal; indica que la eficiencia es aquella en donde se fusionan competencias naturales con buenos ambientes de trabajo y esto tiene como consecuencia satisfacción laboral, que a su vez lleva a que se eleven resultados, eficiencia y compromiso; al estar ellos más satisfechos y felices se van a esmerar por su trabajo y al mismo tiempo tendrán una buena actitud que se contagiará fácilmente. Esto se comprueba con la respuesta del 73% de los colaboradores que respondieron que se sienten satisfechos de trabajar para esta organización porque mencionan que es un trabajo digno y honrado y le gusta el trabajo que realizan, se sienten parte de esta organización por el ambiente que se percibe; mientras que el 27% restante contestó que no, porque consideran que existe un mal manejo del personal.

Palomo (2011) refiere que cuando las personas se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida porque saben que un grupo está comprometido de una manera similar; una de las fuerzas motivadoras que es de beneficio en los equipos de trabajo en las organizaciones es que los individuos se sientan respetados y apoyados por los integrantes del grupo, se ha comprobado que las personas están satisfechas en su trabajo cuando existe una participación constante y no cuando solamente laboran y se ven involucradas en el proceso de programación organización y control del mismo; al momento de preguntar a los colaboradores si su superior les da la libertad de cumplir con su trabajo de la manera que considera mejor, el 87% dijo que si ya que hacen su tarea de una mejor manera cuando existe confianza y no hay presión; es su responsabilidad hacer bien el trabajo, mientras que el 13% dijo no.

Al momento de preguntar si los candidatos se consideraban responsables sobre el trabajo que realizan, el 97% contesto que si ya que lo ven como algo necesario, porque es una manera de mostrar el interés que ellos tienen hacia su labor y que al momento de ser contratados saben que tareas deben realizar.

Bardales (2014) afirma que un colaborador que esté comprometido con su empresa genera un cierto valor para la misma, es por ello que es importante fomentar un nivel de compromiso, pero es un tanto difícil averiguar sobre el nivel que poseen, ya que puede ser subjetivo. También es necesario desarrollar un nivel de responsabilidad, para que esto suceda hay que capacitar y así lograr que cada colaborador sepa cuál es el objetivo de la organización, y cuál es su rol dentro de la misma, esto ayudara a que se sientan parte de la empresa y tengan un sentido de pertenencia profundo, así evitar un alto índice de rotación y lograr una mayor estabilidad y seguridad para los integrantes de la empresa. Al momento de preguntarle a los

candidatos sienten satisfecho de trabajar para esta organización, el 73% respondió que sí, porque la empresa además de proveerles un trabajo les ofrece lo necesario para realizar sus tareas. A la interrogante de si es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento exigidos por la empresa el 87 % contestó que sí ya que consideran que es bueno para mejorar el servicio y porque su puesto de trabajo requiere de mucha responsabilidad. Cuando se les preguntó que si están constantemente comprometidos a alcanzar las metas establecidas por la empresa el 87% contestó que sí ya que es su responsabilidad y le brinda satisfacción, y sobre todo es de beneficio para todos, mientras que el 13% contestó que no.

Baguer (2011) Menciona que a las personas les gusta ser reconocidas y respetadas por los demás; existen formas de reconocimiento unas pueden ser económicas y otras no. Refiere que es importante mantener un trato de equidad en igualdad de condiciones de trabajo, responsabilidad y resultados. Cuando se les preguntó si recibe una felicitación cuando realiza un buen trabajo el 37% respondió que sí el 63% respondió que no por falta de costumbre.

La comunicación y grado de confianza debe existir en ambas direcciones, por medio de la comunicación el trabajador tiene que estar informado y conocer sobre la misión, visión, objetivos, situación económica, la información tiene que ser verdadera para poder generar un grado de confianza alto, dentro de esto se crea un clima de comunicación ascendente y descendente y horizontal es decir de los colaboradores hacia arriba, de los directivos hacia abajo y en paralelo, entre cada miembro de modo que cada miembro pueda realizar sugerencias sin temor a represalias. Al momento de preguntarles si considera que existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo el 67% respondió que sí ya que es algo indispensable ya que de esta manera ellos pueden realizar bien su trabajo mientras que el 37% respondió que no por que algunas personas no se llevan bien, solamente con algunas personas se les dificulta comunicarse.

Cuando se les pregunto si reciben de forma fluida y oportuna la información que requiere para realizar su trabajo el 67% respondió que si mientras que el 33% respondió que no ya que en algunas ocasiones el jefe no se encuentra cuando tienen alguna consulta.

VI. CONCLUSIONES

Se determina que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, porque favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes.

Los elementos que intervienen en la relación con el clima laboral son, la comunicación, el grado de confianza, la satisfacción laboral, el grado de cohesión con el grupo de trabajo, y la calidad de liderazgo.

Los aspectos propicios para desarrollar un clima laboral positivo son, el grado de confianza que los colaboradores tengan sobre su líder, capacitaciones constantes sobre la realización de su trabajo para el perfeccionamiento del mismo y la comunicación fluida de arriba hacia abajo.

Los factores que afectan el trabajo en equipo son el ruido, espacio, temperatura, iluminación por ser parte del ambiente en el que se desenvuelven, lo que impide desempeñar su trabajo con comodidad.

El trabajo en equipo no es reforzado en la empresa por un buen jefe que dirige las acciones de sus colaboradores, porque en ocasiones se ausenta de sus labores y no hay respuesta a las necesidades que se presentan.

VII. RECOMENDACIONES

Fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones con el objetivo de crear un plan de mejoramiento en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

Es importante que cada colaborador conozca con claridad cuáles son sus objetivos a cumplir para que generen en ellos un grado de autonomía que ayude a la toma de decisiones dentro de su área de trabajo

Después de haber detectado los aspectos propicios es necesario fortalecer las capacitaciones que obtengan los colaboradores sobre ciertas tareas que son esenciales en su puesto de trabajo para que así se desenvuelvan con mayor facilidad.

Crear un grupo de colaboradores voluntarios para que informen a su jefe inmediato sobre cualquier anomalía o que se pueda presentar tener criterios a calificar sobre la limpieza, higiene, salubridad, espacio, ruido, temperatura, iluminación, para que crear un ambiente adecuado en donde se puede desenvolver con eficiencia en su lugar de trabajo.

Que los jefes puedan ser evaluados constantemente según su desempeño y trato con el personal generar en ellos un grado de conciencia sobre los beneficios que tiene sobre el clima organización el buen trato y liderazgo que se tiene con los subordinados.

Mantener reuniones periódicas en donde se hable sobre temas de relevancia con cada área de trabajo, plantear metas a corto plazo las cuales ayudaran a el crecimiento del equipo y evaluar si estas se pudieron cumplirse y si no se cumplieron ver el por qué no.

VIII. REFERENCIAS

Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación* (7ª ed.). Guatemala: Magna Terra.

Alcaraz, R. (2006). *El emprendedor de existo*. México: McGraw-Hill.

Baguer, A. (2011). *Dirección de personas: un timón en la tormenta*. Madrid: Díaz de Santos.

Bardales, E. (2014 octubre 28) *Gestión* Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/falta-compromiso-mal-clima-laboral-rotacion-personas-dentro-empresa-2110290>.

Chiang, M., Vega, Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. servicios editoriales S.L.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). México: McGraw-Hill.

Cruzado, M. (2015). *Gestión* Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-2136456>.

Díaz, E. y León, M. (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. España:

Paraninfo

Flores, A. (2014 junio 01) *El popular* Recuperado de:

<http://www.elpopular.pe/series/orientacion-y-familia/2014-06-01-el-buen-clima-laboral>

Garrido, M. Urgate, M. y Vodanovic, V. (2011) *Análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipos multidisciplinarios en servicios de salud pública*. Universidad de Chile.

Giménez, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC

Gutiérrez, T. (2015) *Alto nivel*. Recuperado de:<http://www.altonivel.com.mx/49378-liderazgo-la-clave-para-el-futuro-de-las-empresas.html>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández R. (2014) *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Holtz, V. (2015 febrero 03) *Alto nivel*. Recuperado de:<http://www.altonivel.com.mx/48806-las-20-leyes-para-lograr-equipos-de-alto-desempeno.html>

Lan, E. (2015 enero 29) *Alto Nivel* Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/48784-quieres-mejorar-el-desempeno-de-tu-personal.html>

Palomo, M. (2011). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (7ª ed.). Madrid: ESIC.

Pérez, E. (2015 febrero 13) *Alto nivel*. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/49115-7-acciones-para-mejorar-el-clima-laboral-de-tu-empresa.html>

Pérez, I. (2014 octubre 28) *Enlace México*. Recuperado de: <http://www.enlacemexico.info/index.php/actualidad/la-vuelta-e-u/699-el-clima-organizacional-como-se-siente-la-gente-en-su-trabajo>

Robbins, S. Coulter, M.yHitt, J. (2013). *Administración. Un empresario competitivo* (3ª ed.). México: Pearson

Rodríguez, E. (20014 enero 28) *La republica* Recuperado de: http://www.larepublica.co/alta-gerencia/cinco-claves-para-mantener-un-buen-ambiente-laboral_105246

Rovira, A. (2015 febrero 13) *Equipos y talento* Recuperado de:<http://www.equiposytalento.com/noticias/2015/02/13/el-trabajo-en-equipo-es-la-fuente-del-exito>.

Suárez, M. (2014 diciembre 4) *El país*. Recuperado de:http://economia.elpais.com/economia/2014/12/03/actualidad/1417617983_613841.htm

Valencia, I. (2014, Octubre 28). *Revista Enlace México*. Recuperado de <http://www.enlaxemexico.info/index.php/actualidad/la-vuelta-e-u/699-el-clima-organizacional-como-se-siente-la-gente-en-su-trabajo>

Vázquez, R. (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing*. Madrid: Paraninfo.

Victoria, J. (2014 marzo 28) *Portafolico.co* Recuperado de: <http://www.portafolio.co/opinion/el-impacto-del-clima-organizacional-los-resultados>.

Von, A. (2015, Febrero 11). *Diario extra*. Recuperado de <http://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/252610/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>.

Anexo I

Propuesta

Plan de fortalecimiento del trabajo en equipo para el desarrollo de un clima organizacional efectivo.

Introducción

El trabajo en equipo permite convivir con las personas que están alrededor, gracias a ello se genera una convergencia, coordinación, cooperación y esto ayuda a mejorar la sensación de compartir un destino y una misión común, ayuda también a la solución de conflictos, por medio de talleres dinámicos para que tanto colaboradores como líderes puedan ponerlos en práctica así potenciar su esfuerzo y resultados. De esa manera se logra eficiencia en los trabajadores, en dentro de la empresa es importante que se brinde capacitación a los empleados para que puedan cumplir con sus puestos, para mantener el clima y relación entre todos para lograr el mejor rendimiento. Hay muchos métodos y técnicas y lograr que haya trabajo en equipo para cumplir con el trabajo.

Justificación

Después del estudio realizado se pudo observar que el trabajo en equipo tiene relación con el clima organizacional, pero que hay ciertos aspectos que son débiles, principalmente el grado de autonomía que tienen los integrantes lo que se busca es crear una unidad de trabajo con personas comprometidas y motivadas a alcanzar los objetivos de la organización mediante la guía de un líder. Por lo mismo es importante motivar a los colaboradores para que hagan bien el trabajo y cumplan con sus cargos.

El desarrollo de una organización implica ciertos retos el más importante es crear una unidad de trabajo; para que la empresa produzca correctamente y genere un mejor rendimiento laboral, se necesita la cooperación de sus empleados y solo se logra con el trabajo en equipo.

Se observo la debilidad de la empresa para brindar talleres constantes a sus colaboradores se considera primordial hacerlo una vez por semana para mejorar la relación entre los empleados y apoyar en su rendimiento, motivación que se debe alcanzar con actividades dentro del a empresa e involucrar a todo el personal.

Objetivos

Establecer los elementos que intervienen en la relación del clima organizacional con el trabajo en equipo.

Identificar los aspectos favorables para desarrollar un clima organizacional positivo.

Contribuir al desarrollo y aprendizaje del equipo a través de capacitaciones constantes.

Utilizar la motivación como herramienta fundamental para incentivar a los colaboradores.

Descripción del proyecto

El proyecto consta de 6 semanas, se realizará todos lunes de cada semana con una duración de una hora, los colaboradores tendrán que realizar 11 tareas, cuya única finalidad es creación de equipos a los cuales se les propone desarrollar un proyecto a partir de ideas planteadas; Es necesario hacer que trabajen juntos. El espíritu de equipo requiere conseguir una motivación individual así como una motivación grupal.

1: Formación del equipo de trabajo

Esta fase es de gran importancia porque, por una parte, es la actividad previa a la tarea propiamente dicha en la que los jefes deben hacer toma de contacto y, por otra parte, porque hay aspectos como la organización del grupo, la planificación del trabajo, el sistema y la frecuencia de interacción, la comunicación entre los miembros y la toma de decisiones, que deben estar debidamente previstos desde un inicio.

FASES DEL PROCESO: TRABAJO EN EQUIPO	
1.	FORMACION: Integración: desarrollo de un sentido común de propósito, pertenencia y compromiso.
2.	AGITACIÓN: asignación de papeles, responsabilidades y tareas para ayudar a controlar, tomar decisiones y resolver conflictos.
3.	NORMALIZACIÓN: actitud abierta sobre cómo pueden trabajar juntos los miembros del equipo.
4.	REALIZACIÓN: desarrollo de interdependencia para obtener resultados sobresalientes.
5.	CONCLUSIÓN del trabajo, entrega y comunicación de los entregables y disolución del equipo.
6.	EVALUACION: evaluación de las lecciones aprendidas

En esta fase las actividades que se realizarán para ayudar a consolidar el grupo, desarrollo de sentido común de propósito, pertenencia y compromiso, son las siguientes:

Tarea 1: Dar nombre al grupo: se trata de una actividad de carácter informal, que tiene como finalidad principal que mantengan un primer contacto de relación e interacción social para dar un nombre al grupo que les identifique.

Tarea 2: esta actividad permite la elaboración de un conjunto de primeros acuerdos que funcionen como normativa interna, estrategias de comunicación y parámetros de organización del grupo. Estos acuerdos iniciales serán revisados a lo largo del proceso del trabajo en grupo para validar su cumplimiento, así como para corregir desviaciones.

Tarea 3: selección y concreción del tema del trabajo/proyecto. En esta fase inicial del trabajo los grupos deben entrar en una discusión que les lleve a concretar el alcance del trabajo/proyecto. Para ayudar a este proceso.

Identificar con claridad los objetivos del trabajo/proyecto

Definir bien el alcance y los entregables del trabajo/proyecto

2: Agitación

Tarea 4: asignación de papeles, responsabilidades y tareas.

El grupo se organiza internamente, se reparten los roles y las tareas creando una estructura definida.

El grupo se organiza asignando tareas y responsabilidades (es conveniente nombrar un coordinador para ayudar a controlar, tomar decisiones y resolver conflictos).

Tarea 5: Planificación del trabajo: tiempo y fases

Los grupos elaboran una planificación del trabajo que realizarán.

Identificar las estructuras del trabajo para mantener un orden lógico

3: Normalización

Tarea 6: normalización del equipo

Estructuración del equipo, establecimiento de normas para el trabajo de los miembros del equipo.

Documentación de los acuerdos para el funcionamiento del equipo (normativa interna, estrategias de comunicación y parámetros de organización del grupo). Estos acuerdos deben ser revisados a lo largo del proceso del trabajo en grupo para validar su cumplimiento.

4: Realización del trabajo

Desarrollo de las interdependencias entre las partes del equipo para el resultado del trabajo.

Adquisición de habilidades para iniciar, desarrollar y gestionar el trabajo grupal.

Tarea 7: Auto-evaluación intermedia del funcionamiento del equipo

Esta actividad permite tomar conciencia del proceso seguido hasta el momento de cara a mejorar o reforzar el trabajo en equipo, detectado debilidades y haciendo propuestas de mejora de cara a la elaboración del trabajo.

5: Documentación y presentación del trabajo en equipo

Esta fase tiene por finalidad la elaboración y estructuración de la información elaborada por el equipo en la fase anterior. Se proponen dos actividades principales:

Tarea 8: Documentación final del trabajo llevado a cabo por el equipo en el transcurso de la asignatura. Los equipos hacen un informe final a partir del desarrollo y redacción de los contenidos acordados.

Tarea 9: Presentación y comunicación del trabajo. Los equipos hacen una presentación oral de los resultados del trabajo a partir del documento elaborado.

6: Evaluación del trabajo en equipo

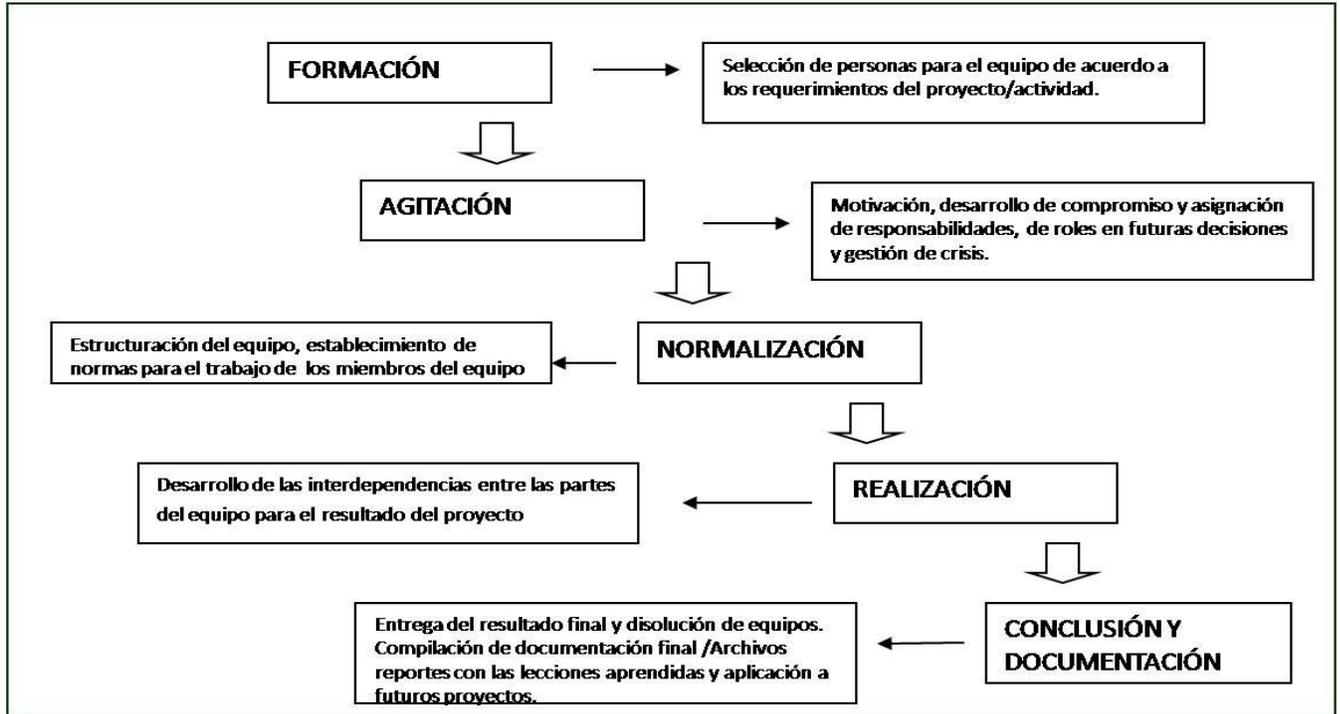
La última fase tiene por finalidad la elaboración y estructuración de la información elaborada por el equipo en la fase anterior. Se proponen dos actividades principales:

Tarea 10: Evaluación del trabajo equipo. Al finalizar el trabajo en equipo, los colaboradores realizan una evaluación grupal de la dinámica del equipo que les ayuda a reflexionar sobre las capacidades que han adquirido,

Tarea 11: Autoevaluación sobre la competencia del trabajo en equipo. Al finalizar el trabajo cada colaborador responde a un cuestionario que permitirá valorar individualmente el desarrollo de la competencia del trabajo equipo.

Desarrollar la capacidad para trabajar en equipo, integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes.

Diagrama



Cronograma:

Contenido o actividad	Duración	Responsable
1: Formación del equipo de trabajo	Lunes de 8:00 am a 9:00	Jefe inmediato
2: Agitación	Lunes de 8:00 am a 9:00	Jefe inmediato
3: Normalización	Lunes de 8:00 am a 9:00	Jefe inmediato
4: Realización del trabajo	Lunes de 8:00 am a 9:00	Jefe inmediato
5: Documentación y presentación del trabajo en equipo	Lunes de 8:00 am a 9:00	Jefe inmediato
6: Evaluación del trabajo en equipo	Lunes de 8:00 am a 9:00	Jefe inmediato

Recursos

Materiales

Libros, lápices, hojas

Recursos Institucionales

Tiempo, espacio, personales humanos, jefes y colaboradores de la unidad

Evaluación

Se realizará por medio de una boleta de opinión de tres preguntas para saber si la actividad lleno sus expectativas de los participantes para mejorar el trabajo en equipo que realiza.

Anexo II



Campus Quetzaltenango

Facultad de Humanidades
Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional

La boleta que se presenta a continuación, tiene como finalidad obtener información relacionada al trabajo de tesis titulado "TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA LABORAL" Los datos recabados serán utilizados estrictamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES:

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

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

Edad: ___ Sexo: M ___ F ___ Estado civil _____ Religión _____

Escolaridad: Primaria ___ Diversificado ___ Universitaria ___

1. ¿Se siente satisfecho de trabajar para esta organización?

SI. ___ No. ___

¿Por qué?

2. ¿Cuenta con el apoyo de su jefe cuando lo necesita?

SI. ___ No. ___

¿Por qué?

3. ¿Considera que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que se le solicitan?

SI.____ No.____

¿Por qué?

4. ¿Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento exigidos por la empresa?

SI.____ No.____

¿Por qué?

5. ¿Está constantemente comprometido al alcanzar las metas establecidas por la empresa?

SI.____ No.____

¿Por qué?

6. ¿Trabaja de manera eficiente y enfocada con su grupo de trabajo?

SI.____ No.____

¿Por qué?

7. ¿Es usted parte de un equipo que trabaja hacia una meta común?

SI.____ No.____

¿Por qué?

8. ¿Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo?

SI.____ No.____

¿Por qué?

9. ¿Se considera responsable del trabajo que realiza?

SI.____ No.____

¿Por qué?

10. ¿Su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considera mejor?

SI.____ No.____

¿Por qué?

11. ¿Recibe una felicitación cuando realiza un buen trabajo?

SI.____ No.____

¿Por qué

12. ¿Recibe un trato justo y respetuoso de parte de su jefe?

SI.____ No.____

¿Por qué?

13. ¿Considera que existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo?

SI.____ No.____

¿Por qué?

14. ¿Recibe de forma fluida y oportuna la información que requiere para realizar su trabajo?

SI.____ No.____

¿Por qué?

15. ¿Considera que le pagan lo justo por su trabajo?

SI.____ No.____

¿Por qué?

16. ¿Piensa que tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?

SI.____ No.____

¿Por qué?

17. ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, le permiten desempeñar su trabajo con comodidad?

SI.____ No.____

¿Por qué?

18. ¿Cree usted que la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo es la adecuada?

SI.____ No.____

¿Por qué?

!!! Muchas Gracias por su Colaboración!!!

Anexo III

Operacionalización de variables				
No	Objetivo	Indicadores	Preguntas	Sujetos
1.)	Determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional.	Desarrollo de un efectivo clima organizacional.	<p>¿Cuenta con el apoyo de su jefe cuando lo necesita?</p> <p>¿Considera que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que se le solicitan?</p>	Colaboradores del Hotel Del Campo de Quetzaltenango.
		Reconocimiento	¿Recibe una felicitación cuando realiza un buen trabajo?	
		Equidad	¿Recibe un trato justo y respetuoso de parte de su jefe?	

2.)	Identificar los elementos que intervienen en la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo.	Autonomía	<p>¿Se considera responsable del trabajo que realiza?</p> <p>¿Su superior le da la libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considera mejor?</p>	Colaboradores del Hotel Del Campo de Quetzaltenango..
		Cohesión y trabajo en equipo	<p>¿Es usted parte de un equipo que trabaja hacia una meta común?</p> <p>¿Trabaja de manera eficiente y enfocada con su grupo de trabajo?</p>	

		Presión	¿Piensa que tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?	
3.)	Evaluar los aspectos propicios para el desarrollo de un clima organizacional positivo.	Práctica de valores institucionales	¿Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento exigidos por la empresa? ¿Está constantemente comprometido al alcanzar las metas establecidas por la empresa?	Colaboradores del Hotel Del Campo de Quetzaltenango.
		Sentido de pertenencia	¿Se siente satisfecho de trabajar para esta organización?	
		comunicación	¿Considera que existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo?	

			¿Recibe de forma fluida y oportuna la información que requiere para realizar su trabajo?
		seguridad	¿Cree usted que la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo es la adecuada?
4	Detectar los elementos que favorecen el clima organizacional en relación al ambiente de trabajo.	Recursos organizacionales.	¿Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo? ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, le permiten desempeñar su trabajo con comodidad?