

**UNIVERSIDAD PANAMERICA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**El clima organizacional en el personal administrativo de las municipalidades  
del departamento de Chiquimula**  
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Sara Luz Capriel García

Chiquimula, octubre de 2019

**El clima organizacional en el personal administrativo de las municipalidades  
del departamento de Chiquimula**  
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Sara Luz Capriel García

MSc. Otto Rolando Bonilla Guerra (**Asesor**)  
Mgr. Emerson Antonio Corrales Lara (**Revisor**)

Chiquimula, octubre de 2019

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M.Sc. Axel Rene Sosa Vargas**

Coordinador

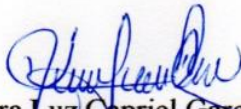
Chiquimula, agosto de 2019.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“El clima Organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Sara Luz Capriel García

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No. 201906381

**REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PS.015-2019  
SEDE CHIQUIMULA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 15 DE OCTUBRE DEL 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Msc. Otto Rolando Bonilla Guerra  
**Revisora:** Licenciado Emerson Antonio Corrales Lara  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Artículo científico titulado: "El Clima Organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula"**

**Presentada por:** Sara Luz Capriel García

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Chiquimula, Agosto de 2019

**Señores:**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**Presente**

Pongo a consideración para que por su medio, conozca el presente dictamen de trabajo de graduación, para que proceda a lo que corresponda, previo a optar el título de Administración de Empresas en el grado de licenciada, la estudiante: **Sara Luz Capriel García**.

Procedí a asesorar el trabajo de graduación intitulado: **“El Clima Organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula”**.

En mi calidad de ASESOR, después de haber tenido a la vista las correcciones, haber realizado la revisión técnica correspondiente y verificado que la sustentante demostró originalidad y buen desempeño en la aplicación de conocimientos y habilidades en un área específica de las ciencias económicas; siendo importante mencionar que la autora es responsable del contenido, interpretación, uso de las fuentes y forma de presentación en el informe presentado.

Por lo expuesto, el trabajo de graduación profesional en mi opinión, cumple con los requisitos exigidos por la guía para la elaboración de Artículo Científico elaborado para el programa de Maestrías, Licenciaturas y Programa de Equivalencias Integrales de este centro de estudios.



MSc. Otto Rolando Bonilla Guerra

ASESOR

Colegiado No. 17,364

Guatemala, 18 de septiembre de 2019

Señores  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado: **“El clima organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula”**, realizado por Sara Luz Capriel García, carné 201906381, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Emerson Antonio Corrales Lara', written over a horizontal line.

**Lic. Emerson Antonio Corrales Lara**  
Colegiado Activo 13,036

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. Ser supremo que me ha acompañado en cada una de mis etapas, por haberme dado la sabiduría y la gracia para continuar, y realizar este sueño, que hoy se vuelve realidad.

### **A mi familia**

Por ser las personas que me han enseñado lo más valioso de la vida, gracias por el amor, sus consejos, valores, la humildad, la comprensión, motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por su amor incondicional y apoyo en los momentos difíciles.

### **A mis sobrinas**

Por el amor, que me han demostrado en todos estos años, gracias chicas por darme esas palabras de aliento y amor incondicional. Gracias Carito y Mercita. A las princesitas Alison, Giselita, Francella y al principito Gustavito, por ser parte del mayor tesoro que Dios me ha dado, permitiéndome realizar todo lo que fuera necesario para el cumplimiento de mis metas, que este triunfo sea un ejemplo para ustedes.

### **A mi asesor**

MSc. Otto Rolando Bonilla Guerra, porque es un ejemplo de profesional. Gracias por su paciencia, comprensión, tiempo y formar parte de este triunfo.

### **A mis compañeros**

Gracias por todos los momentos vividos, por la amistad, y el apoyo en esta etapa de estudios profesionales.



# Contenido

## Página

<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	6
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	7
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	20
3.2 Hallazgos y análisis general	23
3.3 Conclusiones	27

**4. Referencias**

28

**5. Anexos**

29

## **Abstract**

Es importante que en cualquier organización ya sea privada y pública, se realice una evaluación del clima organizacional, con la finalidad de conocer las relaciones entre los líderes y subordinados, así como con los colaboradores externos como los clientes, proveedores y en el caso de las municipalidades con los pobladores y comunidades que se benefician de los programas y proyectos de desarrollo.

Algunos factores que influyen en un ambiente laboral podrían ser estructurales, de ambiente social, laboral y personales, así como de comportamiento organizacional. Si las relaciones laborales y personales entre los colaboradores en una organización son óptimas, el clima organizacional será altamente favorable y satisfactorio, lo cual contribuye al mejor desempeño de los trabajadores y a la consecución de los objetivos y planes de trabajo de la empresa. En caso contrario un clima organizacional negativo podría afectar directamente la calidad, el desempeño y relaciones de trabajo en una empresa.

## **Introducción**

El clima organizacional constituye el medio interno de una empresa tanto pública como privada, la atmósfera psicológica característica que existe en cada entidad. El principal activo de una compañía son sus empleados, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los sub-climas que la conforman. El ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano, en las diferentes áreas administrativas de cada municipalidad, debe tener una buena coordinación, comunicación entre los diferentes individuos para trabajar en equipo, un liderazgo que apoye en la consecución de los objetivos, para alcanzar el desarrollo de las comunidades. En el primer capítulo, se describe el planteamiento del problema, en donde se da a conocer la necesidad de realizar la investigación, tratando de medir el clima organizacional, a través del esfuerzo por captar la esencia, el tono, la atmósfera, la personalidad, el ambiente interno de las municipalidades en el área administrativa. El estudio es de tipo descriptivo, el alcance de la investigación conteniendo el lapso de tiempo en que se lleva a cabo, el área geográfica, la definición del universo, el cual contribuyó a determinar la muestra, estableciendo la representación de los individuos, el instrumento de investigación, recolección de información, obteniendo el material necesario para la realización de todo el proceso de investigación, el procesamiento, el recuento y análisis de datos.

Posteriormente en el segundo capítulo, se muestran los resultados obtenidos en los cuadros, los cuales se construyeron a partir de la realización del instrumento de recolección en el trabajo de campo, en las encuestas respectivas, que sirvieron para extraer la información necesaria para dicha investigación.

Por último en el tercer capítulo, se presenta la discusión y los hallazgos, realizando un análisis general de los resultados de la investigación para poder obtener conclusiones que ayudan a reconocer los diferentes factores que contribuyen en el clima organizacional de las municipalidades.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La región III (nororiente) está conformada por los departamentos de El Progreso, Zacapa, Chiquimula e Izabal. El departamento de Chiquimula, cuenta con once municipios los cuales son la cabecera municipal de Chiquimula, San José La Arada, San Juan Ermita, Jocotán, Camotán, Olopa, Esquipulas, Concepción Las Minas, Quezaltepeque, San Jacinto e Ipala. En cada uno de los municipios existe una municipalidad que presta sus servicios a la población y para ello requiere de recurso humano que contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población de su municipio.

El recurso humano es indispensable para el desarrollo de las diferentes actividades en cualquier organización tanto a nivel internacional y nacional. Es por ello que en la actualidad las empresas y organizaciones, van dando más énfasis a la calidad de vida laboral de sus empleados, y tomando en consideración el clima organizacional, el cual se refiere al ambiente que perciben los empleados con respecto a su empresa, que a su vez influyen en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo, lo cual hace la diferencia de una organización de otra. Es importante indicar que los factores internos y externos de las municipalidades del departamento de Chiquimula, pueden afectar el desempeño del personal, esto se puede dar porque las características del medio de trabajo son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta, lo cual puede mejorar la productividad, disminución del ausentismo, tasas de rotación y renuncias, mejorando así la calidad de vida de las personas que laboran en cada una de las municipalidades.

El ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano, en las diferentes áreas administrativas de cada municipalidad, debe tener una buena coordinación, comunicación entre los diferentes individuos para trabajar en equipo, un liderazgo que apoye en la consecución de los

objetivos y cumplimiento de requerimientos de las dependencias que tienen relación directa con el desarrollo de las comunidades.

Según Golcaves (2000), quien cita a Litwin y Stinger, indica en el sitio digital que:

El Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional. (Dimensiones del clima organizacional por Alexis P. Gonçalves <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>. Recuperado 08/07/2019)

Con base en lo anterior, el objeto de estudio busca identificar los principales objetivos convenientes y las posibilidades de formar un clima organizacional adecuado y placentero para la institución. El principal objetivo es medir y describir el clima organizacional favorable o no de las municipalidades.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo es el clima organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula?

## 1.3 Objetivos de investigación

Los objetivos se plantean de acuerdo a los valores de la escala del clima organizacional, los cuales se utilizan para medir el ambiente laboral en una organización.

### 1.3.1 Objetivo general

Evaluar el clima organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula

### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar cómo se manifiestan las relaciones interpersonales y liderazgo en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula
2. Evaluar si la retribución y la estabilidad laboral que ofrecen las municipalidades contribuye en el sentido de pertenencia de los colaboradores.
3. Establecer la disponibilidad de recursos que se tienen en los diferentes puestos de trabajo en las municipalidades del departamento de Chiquimula.
4. Identificar el nivel de claridad y coherencia en la dirección que existe en las municipalidades del departamento de Chiquimula.
5. Verificar de qué forma se manifiestan los valores colectivos dentro de las municipalidades del departamento de Chiquimula.

### 1.4 Definición del tipo de investigación

La investigación que se realizó es de tipo descriptiva, razón por la cual, el planteamiento de objetivos es necesario en la evaluación del clima organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula.

#### 1.4.1 Investigación descriptiva

Este tipo de estudio describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos.

Técnicas de estudio en su sitio digital nos dice:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (<https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion22.htm>. Recuperado 08/07/2019)

## 1.5 Sujeto de investigación

Se realizó con el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula, siendo estos los conocedores de los procesos que se desarrollan, en las diferentes áreas.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

La investigación se desarrolló en el periodo comprendido en los meses de febrero al mes de agosto del año dos mil diecinueve.

### 1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en las once municipalidades del departamento de Chiquimula de la República de Guatemala

## 1.7 Definición de la muestra

Personal encargado de las áreas administrativas de las municipalidades en el departamento de Chiquimula.

### 1.7.1 Empleo muestra finita

La población objeto de estudio, de acuerdo a información proporcionada por personal de recursos humanos de las municipalidades del departamento de Chiquimula, el total del personal en el área administrativa de las once municipalidades es de 536 colaboradores.

Mediante el uso de la fórmula finita para determinar la muestra representativa de los 536 colaboradores en el área administrativa de las municipalidades, se procedió de la siguiente manera:

José Martínez (2017) “en este caso, para determinar la muestra, se tendrá que utilizar la formula finita” (p.117).



$$n = \frac{Z^2 (p) (q) N}{e^2 (N-1) + Z^2 (p) (q)}$$

N = universo estimado o inferido

n = muestra buscada

z = valor de z

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error muestral

$$n = \frac{3.8416 (0.5) (0.5) 536}{0.0025 (535) + 3.8416 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{514.7744}{2.2979}$$

$$n = 225$$

### Cuadro No. 1

Muestra de la población

No.	Municipios	Personal Administrativo encuestado
1	Chiquimula	32
2	San José La Arada	9
3	San Juan Ermita	13
4	Jocotán	38
5	Camotán	10
6	Olopa	18
7	Esquipulas	43
8	Concepción Las Minas	13
9	Quezaltepeque	23
10	San Jacinto	12
11	Ipala	14
Total		225

Fuente: elaboración propia, año 2019

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se tomó la técnica de encuesta, utilizando el instrumento de cuestionario, redactando una serie de interrogantes de tipo cerradas, con múltiples alternativas de respuestas, se utilizó el instrumento Escala de Clima Organizacional, realizado en Santa Fe de Bogotá, D.C., por Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo, Sandra, Quevedo Ana Judith y Sanabria Bibiana, es uno de los más utilizados para investigaciones de este tipo, cuenta con 40 preguntas de opción múltiple, siendo la puntuación mínima posible 40 y la máxima 200, un puntaje alto revela un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica problemas dentro de la organización. Dicho instrumento mide los ocho factores del clima organizacional, siendo estos: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

## 1.9 Recolección de datos

Los pasos de recopilación de la información consisten en obtener material de consulta bibliográfico en el cual se consideró cada aspecto importante para recaudar la información necesaria relacionada con el tema. El trabajo de investigación de campo se llevó a cabo mediante la recolección de los datos a través de la Escala de Clima Organizacional, instrumento de encuesta dirigido a personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se determinó mediante el vaciado de los datos utilizando el programa de microsoft Excel, lo que permitió medir la información obtenida utilizando los instrumentos de la investigación. La tabulación se realizó mediante los datos obtenidos del personal administrativo de las diferentes municipalidades del departamento de Chiquimula.

## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de la Escala de Clima Organizacional a una muestra de 225 personas del área administrativa de las once municipalidades del departamento de Chiquimula. El instrumento utilizado consta de cuarenta ítems, que abarcan ocho subescalas, estableciéndole cinco preguntas por cada subescala, que valoran características específicas, los cuales son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recurso, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

Las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca. Los puntajes para los ítems implican una alta o baja frecuencia, de acuerdo a como se percibe el clima organizacional. Dentro de la Escala se encuentran ítems con valoración positiva como negativa los cuales se explican a continuación:

#### Cuadro No. 2

##### Ponderación de ítems

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Ítems positivos	5	4	3	2	1
Ítems negativos	1	2	3	4	5

Fuente: elaboración propia, año 2019

Ítems Positivos: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40

Ítems Negativos: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39

Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200
- Punteo por indicador:
- Nivel no saludable: 5 a 11.70 puntos
- Nivel por mejorar: de 11.71 a 18.30 puntos
- Nivel saludable: de 18.31 a 25 puntos

### **Cuadro No. 3**

Valores del clima organizacional

Municipalidad de Chiquimula, departamento de Chiquimula, según indicadores

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	24.44
2	Estilo de dirección	24.48
3	Retribución	22.08
4	Sentido de pertenencia	24.88
5	Disponibilidad de recursos	24.52
6	Estabilidad	25.00
7	Claridad y coherencia en la dirección	24.64
8	Valores colectivos	20.08
	<b>Puntuación clima organizacional</b>	<b>190.12</b>

Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

El clima organizacional en la municipalidad de Chiquimula, de acuerdo a la percepción de los individuos encuestados se puede observar que se encuentra en un nivel alto y saludable, por el rango que muestra cada uno de los valores de la escala, el cual se encuentra entre 18.31 a 25 puntos. Los colaboradores se sienten satisfechos con la institución y los beneficios que les ofrece.

#### **Cuadro No. 4**

Valores del clima organizacional

Municipalidad de San José La Arada, departamento de Chiquimula, según indicadores.

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	7.76
2	Estilo de dirección	8.32
3	Retribución	5.80
4	Sentido de pertenencia	7.76
5	Disponibilidad de recursos	7.72
6	Estabilidad	7.36
7	Claridad y coherencia en la dirección	6.72
8	Valores colectivos	4.60
	<b>Puntuación clima organizacional</b>	<b>56.04</b>

Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

La municipalidad de San José La Arada, muestra un clima organizacional con nivel bajo y no saludable, según los datos proporcionados por la muestra, se encuentra en un punteo menor, entre 40 a 93 puntos según la escala de clima organizacional. Por lo que deberá considerar realizar capacitaciones, talleres e incentivos de salud y salariales para mejorar el medio ambiente de trabajo de sus colaboradores.

## Cuadro No. 5

### Valores del clima organizacional

Municipalidad de San Juan Ermita, departamento de Chiquimula, según indicadores.

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	9.32
2	Estilo de dirección	9.84
3	Retribución	9.24
4	Sentido de pertenencia	8.92
5	Disponibilidad de recursos	8.88
6	Estabilidad	8.84
7	Claridad y coherencia en la dirección	8.36
8	Valores colectivos	8.32
	Puntuación clima organizacional	71.72

Fuente: elaboración propia, año 2019

### Análisis

De acuerdo a los 8 indicadores de la escala de clima organizacional, la municipalidad de San Juan Ermita, se encuentra en un nivel bajo y no saludable, según manifestaron los individuos, ya que se encuentra el punteo de cada indicador entre el 5 a 11.70 puntos, por lo tanto se encuentra en el rango de 40 a 93 puntos. La corporación municipal deberá actividades que le proporcionen al personal un mejor ambiente laboral.

## Cuadro No. 6

### Valores del clima organizacional

Municipalidad de Jocotán, departamento de Chiquimula, según indicadores

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	24.72
2	Estilo de dirección	24.28
3	Retribución	23.72
4	Sentido de pertenencia	24.36
5	Disponibilidad de recursos	24.00
6	Estabilidad	24.52
7	Claridad y coherencia en la dirección	24.16
8	Valores colectivos	24.20
	Puntuación clima organizacional	193.96

Fuente: elaboración propia, año 2019

#### Análisis:

El clima organizacional de la municipalidad de Jocotán, de acuerdo al punteo de cada uno de los valores de la escala, este se encuentra en nivel alto y saludable, con un punteo total que se encuentra en el rango entre 148 y 200. Por lo que el personal se siente satisfecho con los beneficios que la entidad ofrece y las actividades que desarrollan dentro de la institución, los motiva a mostrar el sentido de pertenencia y un trabajo en equipo saludable.

## Cuadro No. 7

Valores del clima organizacional

Municipalidad de Camotán, departamento de Chiquimula, según indicadores.

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	8.20
2	Estilo de dirección	8.44
3	Retribución	8.96
4	Sentido de pertenencia	8.92
5	Disponibilidad de recursos	9.48
6	Estabilidad	8.16
7	Claridad y coherencia en la dirección	8.12
8	Valores colectivos	7.76
	Puntuación clima organizacional	68.04

Fuente: elaboración propia, año 2019

### Análisis:

De acuerdo a los datos proporcionados por el personal de la municipalidad de Camotán, en el instrumento escala de clima organizacional, así como el punteo total, esta institución muestra un clima organizacional con nivel bajo y no saludable, en los ocho valores, encontrándose entre el rango de 40 a 93 puntos. Los colaboradores perciben un ambiente sin beneficios y de inestabilidad laboral. La dirección de cada área deberá realizar en conjunto con el personal talleres y capacitaciones motivacionales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo.



## Cuadro No. 8

### Valores del clima organizacional

Municipalidad de Olopa, departamento de Chiquimula, según indicadores

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	16.04
2	Estilo de dirección	16.24
3	Retribución	14.68
4	Sentido de pertenencia	16.28
5	Disponibilidad de recursos	16.32
6	Estabilidad	15.00
7	Claridad y coherencia en la dirección	14.72
8	Valores colectivos	14.00
	Puntuación clima organizacional	123.28

Fuente: elaboración propia, año 2019

#### Análisis:

El personal de la municipalidad de Olopa, percibe un clima organizacional por mejorar, según los datos proporcionados y el rango de cada uno de los valores, los cuales se encuentran entre el puntaje de 11.71 al 18.30, por lo que la entidad debe iniciar con mejoras en cada uno de los valores a corto mediano plazo, con la finalidad de que los empleados mejoren su participación en las actividades que desarrollen y manifiesten un mejor sentido de pertenencia.

## Cuadro No. 9

### Valores del clima organizacional

Municipalidad de Esquipulas, departamento de Chiquimula, según indicadores.

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	24.88
2	Estilo de dirección	24.08
3	Retribución	24.52
4	Sentido de pertenencia	24.32
5	Disponibilidad de recursos	23.88
6	Estabilidad	24.40
7	Claridad y coherencia en la dirección	24.72
8	Valores colectivos	23.48
	Puntuación clima organizacional	194.28

Fuente: elaboración propia, año 2019

#### Análisis:

El clima organizacional de la municipalidad de Esquipulas se encuentra en un nivel alto y saludable, según la puntuación de cada uno de sus valores y puntuación total, esto lo refleja su punteo de 194.28, lo cual significa que los colaboradores se consideran satisfechos con los beneficios que ofrece la institución.

## Cuadro No. 10

### Valores del clima organizacional

Municipalidad de Concepción las Minas, departamento de Chiquimula, según indicadores.

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	10.92
2	Estilo de dirección	11.32
3	Retribución	10.88
4	Sentido de pertenencia	11.40
5	Disponibilidad de recursos	10.92
6	Estabilidad	11.16
7	Claridad y coherencia en la dirección	10.60
8	Valores colectivos	9.56
	<b>Puntuación clima organizacional</b>	<b>86.76</b>

Fuente: elaboración propia, año 2019

#### Análisis

Tomando en consideración los datos proporcionados por los individuos de la municipalidad de Concepción las Minas, ellos perciben un clima organizacional bajo y no saludable, lo cual se demuestra de acuerdo al instrumento utilizado de la escala de clima organizacional, el punteo total se encuentra entre el rango de 40 a 93 puntos. Esta institución debe considerar mejorar cada uno de los valores indicados en la medición realizada, solicitando apoyo a otras instituciones que proporcionan capacitaciones y talleres motivacionales, con el fin de mejorar su nivel y coordinar el desarrollo de las actividades laborales en cada área administrativa.

## Cuadro No. 11

### Valores del clima organizacional

Municipalidad de Quezaltepeque, departamento de Chiquimula, según indicadores

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	15.68
2	Estilo de dirección	15.28
3	Retribución	16.32
4	Sentido de pertenencia	18.16
5	Disponibilidad de recursos	14.24
6	Estabilidad	14.92
7	Claridad y coherencia en la dirección	13.60
8	Valores colectivos	13.00
	Puntuación clima organizacional	121.20

Fuente: elaboración propia, año 2019

#### Análisis:

Se puede observar en el cuadro anterior, el clima organizacional de la municipalidad de Quezaltepeque, el cual tiene un punteo total de los 8 valores de 121.20 el cual se encuentra en el rango promedio y por mejorar. Los indicadores que muestran menor punteo son los valores de claridad y coherencia en la dirección, así como valores colectivos, por lo que deberá la entidad buscar los mecanismos de mejora en las áreas de trabajo de sus colaboradores.

## Cuadro No. 12

### Valores del clima organizacional

Municipalidad de San Jacinto, departamento de Chiquimula, según indicadores

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	10.08
2	Estilo de dirección	10.04
3	Retribución	9.16
4	Sentido de pertenencia	9.44
5	Disponibilidad de recursos	10.12
6	Estabilidad	8.52
7	Claridad y coherencia en la dirección	9.32
8	Valores colectivos	8.08
	Puntuación clima organizacional	74.76

Fuente: elaboración propia, año 2019

#### Análisis:

Se pudo determinar que los colaboradores de la municipalidad de San Jacinto, perciben un clima organizacional bajo y no saludable de acuerdo a los 8 valores presentados. Esto muestra que el personal no se siente satisfecho, ni motivado por los que dirigen las actividades de la organización. La municipalidad debe buscar los mejores mecanismos para mejorar el ambiente laboral.

### **Cuadro No. 13**

Valores del clima organizacional

Municipalidad de Ipala, departamento de Chiquimula, según indicadores

No.	Indicadores	valor total
1	Relaciones interpersonales.	10.48
2	Estilo de dirección	12.48
3	Retribución	11.16
4	Sentido de pertenencia	12.76
5	Disponibilidad de recursos	12.72
6	Estabilidad	11.44
7	Claridad y coherencia en la dirección	8.72
8	Valores colectivos	8.60
	<b>Puntuación clima organizacional</b>	<b>88.36</b>

Fuente: elaboración propia, año 2019

#### **Análisis:**

Los colaboradores de la municipalidad de Ipala, mostraron una percepción e interés por mejorar en los valores de sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, y liderazgo, en los otros valores mostraron un nivel bajo. La puntuación total del clima organizacional de la institución se encuentra en un nivel bajo y no saludable, según el rango de 40 a 93 puntos. Los datos recopilados muestran que debe mejorar en cinco valores de la escala de clima organizacional.

## Cuadro No. 14

Valores del clima organizacional

Municipalidades del departamento de Chiquimula, según indicadores

No.	Municipios	Relaciones interpersonales	Estilo de dirección	Retribución	Sentido de pertenencia	Disponibilidad de recursos	Estabilidad	Claridad y coherencia en la dirección	Valores colectivos	Valor total/puntuación
1	Chiquimula	24.44	24.48	22.08	24.88	24.52	25.00	24.64	20.08	190.12
2	San José La Arada	7.76	8.32	5.80	7.76	7.72	7.36	6.72	4.60	56.04
3	San Juan Ermita	9.32	9.84	9.24	8.92	8.88	8.84	8.36	8.32	71.72
4	Jocotán	24.72	24.28	23.72	24.36	24.00	24.52	24.16	24.20	193.96
5	Camotán	8.20	8.44	8.96	8.92	9.48	8.16	8.12	7.76	68.04
6	Olopa	16.04	16.24	14.68	16.28	16.32	15.00	14.72	14.00	123.28
7	Esquipulas	24.88	24.08	24.52	24.32	23.88	24.40	24.72	23.48	194.28
8	Concepción Las Minas	10.92	11.32	10.88	11.40	10.92	11.16	10.60	9.56	86.76
9	Quezaltepeque	15.68	15.28	16.32	18.16	14.24	14.92	13.60	13.00	121.20
10	San Jacinto	10.08	10.04	9.16	9.44	10.12	8.52	9.32	8.08	74.76
11	Ipala	10.48	12.48	11.16	12.76	12.72	11.44	8.72	8.60	88.36

Fuente: elaboración propia, año 2019

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

De acuerdo a Gadow (2010) menciona que “los abordajes más comunes son los métodos cuantitativos o auditorias de clima y los métodos cualitativos o perceptivos” (p.66).

Para esta investigación se utilizó el método escala de clima organizacional, el cual es un instrumento cuantitativo y cualitativo, que proporciona datos a través de la encuesta realizada a las personas que se desea entrevistar con el propósito de evaluar el clima organizacional, en el cual desarrollan sus actividades administrativas dentro de la empresa. De acuerdo a la escala de clima organizacional, las dimensiones que se tomaron en consideración para esta investigación son las siguientes:

Según Fincowsky & Krieger, (2011) “las relaciones interpersonales fortalece el compromiso y cumplimiento en actividades promoviendo el crecimiento de competencias alcanzando la aplicación de valores, aportando en el trabajo en equipo fortaleciendo la eficacia, eficiencia y empatía contribuyendo al desarrollo empresarial” (p. 123).

Una relación laboral, en ocasiones se ve afectada por los problemas, frustraciones y aspiraciones que cada individuo tiene, es por ello que las relaciones interpersonales, entre los trabajadores debe ser capaz de facilitar la convivencia con las personas que forman parte del equipo de trabajo. En las municipalidades, se pudo determinar que en el 55% de las municipalidades falta habilidad en la comunicación con los demás compañeros de trabajo.

García Villaguizar (2007) describe “el liderazgo: La forma como se percibe la relación con los superiores y el tipo de comunicación existente”.  
([http://www.unicauca.edu.co/porikan/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porikan/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf).Recuperado 08/07/2019)



El director de cada área administrativa de las municipalidades, debe ser un buen líder, para motivar a los subordinados mientras realizan sus actividades, ya que es la persona idónea para influir en mejorar los canales de comunicación y la confianza entre los empleados. El 45% de las municipalidades, mostro que la dirección tiene que contribuir con mejorar un ambiente agradable para que los empleados se sientan motivados y cumplan con los requerimientos del trabajo de la mejor manera. Por lo que el tipo de liderazgo de los directores de las áreas administrativas y mandos es una de las herramientas principales que determinan el ambiente propicio (o no) para obtener ese compromiso. Al medir la dimensión del estilo de dirección, se pudo determinar que el 55% de las municipalidades mostro que los jefes los apoyan, estimulan y les dan participación.

Para algunos autores “La remuneración o compensación es el total de todas las retribuciones que se otorgan a los empleados a cambio de sus servicios. Los propósitos generales de la remuneración son atraer, retener y motivar a los empleados” (Wondy, W, 2010, p. 268).

Toda persona que labora en las organizaciones privadas y públicas, siempre espera obtener beneficios que satisfagan sus necesidades, por lo que esta es importante en la vida laboral.

En relación a esta dimensión del clima organizacional, se pudo constatar que en el 27% de municipalidades, los colaboradores se encuentran satisfechos del tipo de remuneración y beneficios que les proporciona la entidad. Se percibió que en el 55% de las municipalidades, el personal no se encuentra satisfecho con los beneficios que brinda la institución.

“El Sentido de Pertenencia (SP) como principio de identidad del trabajador para con la empresa está supeditado a la Cultura Organizacional (CO) donde se desarrolla” (López, 2017, p. 3).

Según Toro A.F (2010) indica que el “sentido de permanencia (Senpe) “percepción del grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas” (p.50).

Es el vínculo que se da entre una persona y la empresa en la cual brinda sus servicios técnicos o profesionales, por lo que debe sentirse seguro e identificado con los valores y objetivos de la entidad, de lo contrario se sentirá que se encuentra en un lugar que no quiere estar. En un 55% de las municipalidades que se entrevistó el personal se encuentra con un sentido de pertenencia bajo.

“Disponibilidad de recursos, es la percepción del grado en el cual el personal cuenta con los equipos, implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo” (Toro A.F. 2010, p. 50). En toda organización es primordial contar con equipo y mobiliario para la realización de las actividades administrativas, según manifestaron los entrevistados de las municipalidades, de estas el 36.36% de ellas no cuentan con una disponibilidad de recursos óptimos para el desarrollo de las tareas.

“Estabilidad, es la percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo” (Toro A.F. 2010, p. 50). Es el grado de estabilidad que las municipalidades deben ofrecer a sus colaboradores, para desarrollar en ellos tranquilidad en su trabajo y no percibir que serán despedidos injustificadamente, generando un ambiente desagradable.

De acuerdo a Toro A.F. (2010) “Coherencia (Coher), percepción de la medida en que las actuaciones del personal y de la empresa se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos” (p. 50).

Según Toro A.F (2010) menciona que “Valores Colectivos (Valco). Grado en que se perciben en el medio interno: Cooperación (ayuda mutua), Responsabilidad (esfuerzo adicional, cumplimiento) y Respeto (consideración, buen trato)” (p. 50).

Los jefes inmediatos y gerente general deben de proporcionar e informar al personal de los objetivos de la empresa, con la finalidad de coordinar las tareas y que puedan trabajar en equipo, para alcanzar los objetivos propuestos por las municipalidades. El 55% de las municipalidades entrevistadas tienen una baja coordinación en la claridad y coherencia de la dirección.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Al evaluar el clima organizacional en las municipalidades de acuerdo a los datos obtenidos, según la escala de clima organizacional, que considera las 8 dimensiones, que permiten medir la apreciación de las personas del área administrativa de estas instituciones, se logró determinar aspectos positivos y negativos en el ambiente, por lo que de acuerdo a los resultados un 27% de ellas muestran un clima saludable y se encuentran en un nivel alto, un 18% de las municipalidades se encuentran en un nivel promedio, el resto del 55% de las municipalidades se encuentran en un nivel bajo del clima organizacional según los indicadores mostrados en cada una de las encuestadas realizadas.

En el cuadro 3, se puede observar que la municipalidad de Chiquimula, de acuerdo a la manifestación de cada uno de los entrevistados en los ocho indicadores evaluados, existe un ambiente agradable, con relaciones laborales muy buenas, afirman estar a gusto en la municipalidad con los beneficios que la institución le brinda, por lo tanto esta entidad se encuentra en un nivel alto y saludable, ya que cada uno de sus indicadores se encuentra en el rango del 18.31 y el 25 del punteo, con un valor total de punteo de 190.12 en el clima organizacional. Se percibe un clima positivo en la institución, esto favorece a la entidad a conseguir los resultados propuestos, ya que se trabaja en equipo y se enfrentan los cambios.

El personal administrativo de la municipalidad de San José La Arada, manifestó en cada uno de los indicadores evaluados un nivel no saludable, ya que los resultados en cada uno de ellos muestra que se encuentran entre el rango de 5 a 11.70 puntos por indicador, y en el punteo total de los valores del clima organizacional este tiene un valor de 56.04, por lo que nivel es bajo, según la tabla de ponderación de la Escala de clima organizacional, que indica nivel bajo en rango de 40 a 93 puntos, estos datos se pueden observar en el cuadro 4.

Un clima organizacional negativo contribuye con la falta de motivación, la baja productividad, falta de implicación de la entidad y los compañeros de trabajo, personal que se ausenta de sus labores.

El clima organizacional en la municipalidad de San Juan Ermita, según cuadro 5, de acuerdo a la evaluación realizada se pudo determinar que el valor total en la puntuación del clima, según la escala de clima organizacional, se encuentra en un nivel bajo, ya que se encuentra en el rango del 40 a 93 puntos, los empleados perciben un clima no saludable, debido a que cada uno de las dimensiones de la escala, se encuentra en un rango de 5 a 11.70 en los indicadores. El área de recursos humanos dentro de esta municipalidad debe fomentar los valores en sus empleados para mejorar la calidad de vida y de trabajo dentro de la organización.

Las personas que prestan sus servicios en las áreas administrativas de la municipalidad de Jocotán, respondieron a los indicadores mostrados en la encuesta e indicaron tener un ambiente positivo y agradable en las oficinas, por lo que su puntuación tiene 193.96 puntos, lo cual muestra que las personas se sienten satisfechas tanto con las actividades que desarrolla como con los beneficios que la institución proporciona a cada uno. Esta institución se encuentra dentro del rango de 148 a 200 puntos, muestra un nivel alto y saludable de clima organizacional, esto se puede observar en el cuadro 6.

En el cuadro 7, se muestran los resultados que arrojó la encuesta realizada a los colaboradores que prestan sus servicios en la municipalidad de Camotán, el total de puntuación en el clima organización es de 68.04 puntos. Esto demuestra que se encuentra en un nivel bajo y no saludable del clima organizacional. La institución debe interesarle analizar claramente que valores en los que debe apoyar a sus empleados, para que se mejoren las normas y comportamientos para un mejor nivel de vida laboral y social dentro de la entidad.

De acuerdo a los datos proporcionados por el personal que labora en las áreas administrativas de la municipalidad de Olopa, en el cuadro 8, se muestra que su clima organizacional se encuentra en un nivel promedio y por mejorar su ambiente, debido a que la puntuación que muestra es de 123.28 el cual se encuentra dentro del rango de 94 a 147 puntos, y la puntuación en cada una de las dimensiones se encuentra en un rango del 14 al 16.28 puntos.

La municipalidad de Esquipulas, muestra un puntaje de clima organizacional de 194.28, según cuadro 9, lo cual significa que su nivel de ambiente es alto y saludable, según lo manifestaron sus colaboradores al momento de contestar las preguntas el puntaje menor en una dimensión es de 23.48 y el mayor se encuentra en 24.88, este clima positivo contribuye a un mayor rendimiento laboral de beneficio para la municipalidad, pues favorece el trabajo en equipo y los empleos colaboran más para el logro de los objetivos.

La percepción que tienen las personas que laboran en la municipalidad de Concepción Las Minas, de los valores relacionados al clima organizacional, según cuadro 10 se encuentra en no saludable, esto se muestra según los resultados recabados en trabajo de campo ya que el puntaje menor en un indicador es de 9.56 en los valores colectivos y el mayor es de 11.40 en sentido de pertenencia. Los valores éticos, sociales, intelectuales y culturales que poseen los empleados y su percepción de equidad, igualdad y de compromiso que tiene la entidad para con ellos se encuentran relacionados para aportar bienestar laboral. Asimismo el puntaje total del clima organización se encuentra dentro del rango de 40 a 93 puntos, ya que la suma total en la puntuación es de 86.76, por lo que su nivel es bajo.

El clima organizacional que perciben los empleados de la municipalidad de Quezaltepeque, se encuentra en un nivel promedio, se determinó que sus valores se encuentran en un nivel por mejorar, su puntaje se encuentra en un rango de 94 a 147 puntos y el puntaje menor en un indicador se encuentra en 13 valores colectivos y el mayor en 18.16 sentido de pertenencia, la municipalidad debe prestar atención no solo a los valores de sociales, intelectuales éticos, sino también a todos los indicadores, porque esto ocasiona problemas en la falta de comunicación, capacitación, motivación, liderazgo, estabilidad dentro de la institución, y así mejorar su ambiente y prestar un mejor servicio a la población de la villa de Quezaltepeque. Ver cuadro 11.

El nivel de valores del clima organizacional de la municipalidad de San Jacinto, según la información proporcionada por las personas que laboran en la institución, de acuerdo a la evaluación realizada con la escala de clima organizacional, se encuentra en un nivel bajo, con un puntaje de 74.76, el cual se encuentra en el rango de 40 a 93 puntos, lo cual significa no saludable para los individuos que prestan sus servicios. El puntaje menor de 8.08 es en valores colectivos y el mayor en disponibilidad de recursos con 10.12, debe mejorar en todos sus valores, ya que esto influye en el comportamiento de los trabajadores, desempeño laboral en las diferentes áreas administrativas.

Dentro del clima organizacional, existen muchos valores que debe tomar en consideración la municipalidad de Ipala, debe comprender que el recurso humano es el componente principal para alcanzar los objetivos de la entidad, en el cuadro 13 se puede observar que el indicador de valores colectivos tiene el punto más bajo de 8.60, clima no saludable, el cual se encuentra en el rango de 5 a 11.70 y el punto mayor es 12.76 valor sentido de pertenencia, siguiéndole el valor disponibilidad de recursos y liderazgo, lo cual indica que en estos valores tiene un nivel por mejorar, la puntuación total de los valores del clima organizacional es de 88.36 el cual se encuentra en un nivel bajo y no saludable.

### 3.3. Conclusiones

1. En cuanto a las relaciones interpersonales y el liderazgo que se manifiesta en el grupo de trabajo y en apoyo a la toma de decisiones entre los colaboradores administrativos se encuentran en un nivel saludable las municipalidades de Chiquimula, Jocotán, y Esquipulas, el resto de estas instituciones deben proporcionar mayor importancia a las relaciones entre compañeros y jefes de las áreas administrativas, corresponder en mayor confianza y mejorar el trato personal y laboral con sus compañeros, para que exista un mejor clima organizacional.
2. Los empleados de tres estas dependencias perciben que los salarios y beneficios que proporciona las entidades satisfacen sus necesidades, que su desempeño en las actividades administrativas depende la estabilidad laboral, lo cual contribuye con su grado de compromiso profesional, formando parte de un equipo de trabajo en un ambiente agradable. El resto no se identifican con las actividades que desarrollan en sus áreas, ni con la entidad y sin estabilidad laboral, lo cual les convierte en compañeros y líderes negativos, pues son multiplicadores de una muy mala imagen, esto se puede mejorar a través de actividades de integración, capacitación o mejoramiento personal y profesional, así mismo proporcionar mejores prestaciones de servicios de salud y salarios.
3. La disponibilidad de recursos, tecnológicos, mobiliario y equipo, o materiales deben ser una fortaleza en cualquier organización privada o pública, por lo que las municipalidades deben invertir en estos recursos con la finalidad de mejorar el desempeño y ambiente laboral.
4. En cuanto al grado de claridad y coherencia en el logro de las metas de la planificación de los programas y planes de desarrollo para sus comunidades, según la percepción mostrada, no comprende la relación de sus actividades con las metas establecidas en la planificación de los distintos programas que ejecuta la municipalidad.
5. Las municipalidades deben de informar y recordar al personal administrativo, lo importante que es mantener y desarrollar los valores colectivos dentro de la organización, ya que estos contribuyen y aportan a que los colaboradores apliquen la responsabilidad, el respeto, honestidad, cooperación del trabajo en equipo, y el desarrollo integral de los participantes en cada una de las áreas.

## Referencias

- Fincowsky, E.B., Krieger, M., (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para America Latina*. México: Pearson Educación.
- Gadow, Fabiana. (2010). *Dilemas: la gestión del talento en tiempos de cambio*. Argentina: Granica, S.A.
- García G. (2019, 08 de julio). Clima organizacional hacia un nuevo modelo.  
Recuperado de [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porik\\_an/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porik_an/articulo6.pdf)
- Gonçalves, A. (2019, 08 de julio). Dimensiones del clima organizacional.  
Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>.
- López, A. (2019, 08 de julio). El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo.  
Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez, J. (2017). *Dinamica de la investigación*. Guatemala: Publicaciones AMC
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11ª. edición) México: Prentice Hall.
- Técnicas de estudio. (2019, 08 de julio). Metodología de investigación.  
Recuperado de <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion22.htm>.
- Toro, F., López, R., García, M. A., Londoño, L. M., y Sanin, P.A. (2010) *Clima organizacional una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. (2ª. ed.). Colombia: Artes Gráficas JAVA.



## **Anexos**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como fin recolectar información para identificar el clima organizacional en el personal administrativo de las municipalidades del departamento de Chiquimula. La información que tenga a bien proporcionar, será empleada únicamente con fines educativos.

**Instrucciones:** A continuación se presenta una serie de preguntas en las cuales se solicita su colaboración, marcando con una X en el espacio correspondiente.

**a) Relaciones interpersonales.**

1. ¿Los miembros de mi grupo tienen en cuenta mis opiniones?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

2. ¿Soy aceptado por mi grupo de trabajo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

3. ¿Los miembros del grupo son distantes conmigo ?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

4. ¿Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

5. ¿El grupo de trabajo valora mis aportes?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

**b) estilo de dirección**

6. ¿Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

7. ¿Mi jefe es mal educado?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

8. ¿Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

9. ¿Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

10. ¿El jefe desconfía del grupo de trabajo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

### c) Retribución

11. ¿Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

12. ¿Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

13. ¿Estoy de acuerdo con mi asignación salarial?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

14. ¿Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas institucionales?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

15. ¿Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

### d) Sentido de pertenencia

16. ¿Realmente me interesa el futuro de la institución?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

17. ¿Doy buen testimonio y satisfacción de mi trabajo que realizo en la institución?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

18. ¿Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

19. ¿Sin remuneración no trabajo horas extras?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

20. ¿Sería más feliz en otro lugar de trabajo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

### e) Disponibilidad de recursos

21. ¿Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

22. ¿El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

23. ¿El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor de desarrollo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

24. ¿Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

25. ¿La iluminación del área de trabajo es deficiente?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

#### **f) Estabilidad**

26. ¿La institución despide personal sin tener en cuenta su desempeño?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

27. ¿La institución propicia estabilidad laboral?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

28. ¿La institución contrata personal temporal?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

29. ¿La permanencia en el cargo depende de preferencias personales?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

30. ¿Del buen desempeño depende la permanencia en el cargo?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

#### **g) Claridad y coherencia en la dirección**

31. ¿Entiendo de manera clara las metas de la institución?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

32. ¿Conozco bien cómo la institución está logrando sus metas?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

33. ¿Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

34. ¿Las autoridades no dan a conocer los logros de la institución?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

35. ¿Las metas de la institución son poco entendibles?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

## **h) Valores colectivos**

36. ¿El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

37. ¿Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

38. ¿Cuándo se necesita información de otras dependencias se puede conseguir fácilmente?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

39. ¿Cuándo las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca

40. ¿Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Muy pocas veces  Nunca