

**SEP**

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



**ITZM**

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA  
EJIDO JUAN SARABIA, QUINTANA ROO

# Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

## **ANÁLISIS DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CORPORATIVO FIBROO S.A. DE C.V.**

**Informe Técnico de Residencia Profesional  
que presenta la C.**

**GABRIELA GUADALUPE RODRÍGUEZ COCOM**

**Número de control: 11870174**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial**

**Asesor Interno: MVZ. José Luis Garza del Pozo**



Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2015

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA**

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, GABRIELA GUADALUPE RODRIGUEZ COCOM**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno **M.V.Z. JOSE LUIS GARZA DEL POZO**, el asesor externo el **LIC. JOSUE OSMANY PALOMO HOIL**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **ANÁLISIS DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CORPORATIVO FIBROO SA DE CV** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

**ATENTAMENTE**

**Asesor Interno**

  
\_\_\_\_\_  
**M.V.Z. José Luis Garza del Pozo**

**Asesor Externo**

  
\_\_\_\_\_  
**Lic. Josue Osmany Palomo Hoil**

## ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS .....	ii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. JUSTIFICACION.....	3
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE REALIZO ESTE PROYECTO.....	5
3.1 Ubicación donde se desarrolló el proyecto.....	5
3.3 Antecedentes.....	7
3.6 Sector económico.....	8
IV.- OBJETIVOS .....	9
4.1 Objetivo general.....	9
4.2 Objetivos específicos.....	9
V. MATERIALES Y MÉTODOS.....	10
5.1 Diseño de contrastación .....	11
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	13
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.....	70
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS .....	71
IX. CONCLUSIONES .....	72
X. RECOMENDACIONES.....	73
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
XII. ANEXOS .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 LUGAR DONDE SE REALIZO LA RESIDENCIA PROFESIONAL .....	5
FIGURA 2 UBICACION.....	6
FIGURA 3 RESULTADOS PREGUNTA 1.1.....	14
FIGURA 4 RESULTADOS PREGUNTA 1.3.....	15
FIGURA 5 RESULTADOS PREGUNTA 1.3.....	16
FIGURA 6 RESULTADOS PREGUNTA 1.4.....	17
FIGURA 7 RESULTADOS 1.5 .....	18
FIGURA 8 RESULTADOS 1.6 .....	19
FIGURA 9 RESULTADOS 1.7 .....	20
FIGURA 10 RESULTADOS 1.8 .....	21
FIGURA 11 RESULTADOS 1.9 .....	22
FIGURA 12 RESULTADO GLOBAL DE LA VARIABLE .....	23
FIGURA 13 RESULTADOS 2.1 .....	24
FIGURA 14 RESULTADOS 2.2 .....	25
FIGURA 15 RESULTADOS 2.3 .....	26
FIGURA 16 RESULTADOS 2.1 .....	27
FIGURA 17 RESULTADOS 2.5 .....	28
FIGURA 18 RESULTADOS 2.6 .....	29
FIGURA 19 RESULTADOS 2.7 .....	30
FIGURA 20 RESULTADOS 2.8 .....	31
FIGURA 21 RESULTADOS 2.9 .....	32
FIGURA 22 RESULTADO DE LA VARIABLE .....	33
FIGURA 23 RESULTADOS 3.1 .....	34
FIGURA 24 RESULTADOS 3.2 .....	35
FIGURA 25 RESULTADOS 3.3 .....	36
FIGURA 26 RESULTADOS 3.4 .....	37
FIGURA 27 RESULTADOS 3.5 .....	38
FIGURA 28 RESULTADOS 3.6 .....	39
FIGURA 29 RESULTADOS 3.7 .....	41
FIGURA 30 RESULTADOS 3.8 .....	42

FIGURA 31 RESULTADOS 3.9 .....	43
FIGURA 32 RESULTADO DE LA VARIABLE .....	44
FIGURA 33 RESULTADOS 4.1 .....	45
FIGURA 34 RESULTADOS 4.2 .....	46
FIGURA 35 RESULTADOS 4.3 .....	47
FIGURA 36 RESULTADOS 4.4 .....	48
FIGURA 37 RESULTADOS 4.5 .....	50
FIGURA 38 RESULTADOS 4.7 .....	52
FIGURA 39 RESULTADOS 4.8 .....	54
FIGURA 40 RESULTADOS 4.9 .....	56
FIGURA 41 RESULTADO DE LA VARIABLE .....	57
FIGURA 42 RESULTADO 5.1 .....	58
FIGURA 43 RESULTADOS 5.2 .....	59
FIGURA 44 RESULTADOS 5.4 .....	61
FIGURA 45 RESULTADOS 5.5 .....	62
FIGURA 46 RESULTADOS 5.6 .....	63
FIGURA 47 RESULTADOS 5.7 .....	64
FIGURA 48 RESULTADOS 5.8 .....	65
FIGURA 49 RESULTADOS 5.9 .....	66
FIGURA 50 PROMEDIO GLOBAL .....	67
FIGURA 51 RESULTADOS DE LAS CINCO VARIABLES.....	68

## I. INTRODUCCIÓN

En esta época en que la globalización ha ido avanzado es muy importante tomar en cuenta un análisis organizacional para resultados de un buen funcionamiento de trabajo y personal capacitado.

El presente trabajo, tiene por objetivo analizar el clima laboral de la empresa con la finalidad de detectar las fuentes de conflicto sobre las que es necesario intervenir para generar un ambiente laboral que propicie la mejora y desarrollo de la persona y la organización.

Una de las consecuencias más visibles del bajo rendimiento del personal de la empresa se ha visto reflejado por un incremento en sus índices de accidentes, rotación y ausentismo. Esto se debe a un desconocimiento del clima laboral que prevalece en la organización, pues la evaluación de las actitudes de los empleados tiende a ser generalmente, un proceso informal, basado en la percepción del jefe o el deseo del empleado de comunicarse con sus superiores. Sin embargo, difícilmente la percepción del jefe proporciona información para una toma de decisiones adecuada y la mayoría de los empleados prefieren solamente transmitir información positiva a sus superiores.

Es por ello que la productividad es su principal sustento, pero, ¿qué factores implica esta palabra? Significa trabajar con mayor eficiencia, reducir costos y desperdicio de tiempo, esfuerzo humano, recursos económicos y materiales. Se destaca la necesidad de que los empresarios modernos reconozcan la relación existente entre el factor humano y su motivación hacia el trabajo creativo y la capacitación- y el logro de las metas de productividad planteadas por la organización. Mediante la exposición de conceptos, sistemas y técnicas sobre optimización de la productividad (Cantu, Alfonso Garcia, 2011). , el autor se propone apoyar el desarrollo profesional de los empresarios o ejecutivos

encargados de planear, programar y controlar la producción con el máximo de eficiencia y el mínimo de costo y esfuerzo.

Uno de los puntos importantes dentro del ambiente de un centro laboral a cualquier nivel, las buenas relaciones y el trabajo en equipo es de vital importancia para que se alcancen los objetivos por las cuales fueron creadas. En dichas unidades de trabajo se debe crear un ambiente laboral agradable en el cual se permita a los empleados desarrollar su capacidades y habilidades en beneficio de la empresa o dependencia a la cual prestan sus servicios , dicho desarrollo es también benéfico para los empleados ya que ocasiona en ellos un mayor crecimiento a nivel personal y profesional.

Para desarrollar la siguiente investigación se hizo un análisis a los datos relativos a las tasas de ausentismo y rotación. Además, se realizará una encuesta a través del cuestionario de actitudes, por ser considerada como la fuente más completa para descubrir y medir las actitudes del personal en lo referente a sucesos acaecidos en su entorno, características de la organización Corporativo Fibroo S.A de C.V., y las propias características personales.

## II. JUSTIFICACION

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente mencionados en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

Se ha comprobado que para que los trabajadores e incluso los directivos de la empresa puedan trabajar a gusto y con buenos resultados, se debe contar con un clima laboral agradable. Para ello es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte a la productividad de la misma empresa. (Edel Navarro, Garcia Santillan, & Casiano Bustamante, 2007)

El análisis del clima organizacional debe ser para un lugar de trabajo que pueda brindar buena relación con todo el personal de la organización en donde se pueda valorar los esfuerzos de cada trabajador y sobre todo buscar los mismos objetivos y resultados, en el que cada personal aporte sus experiencias y sus capacidades para la realización de cada trabajo que se realice en la organización.

La presente investigación se realizó para conocer de una manera directa e intentando descubrir, los factores que influyen en el nivel del clima laboral y organizacional que presenta actualmente la unidad de trabajo.

Actualmente, la empresa no cuenta con un organigrama, ni misión y visión por ello que no existe una organización y control en las tareas asignadas a cada empleado. Es posible que esto esté provocando los conflictos visibles entre los propios empleados e inconformidad, lo que genera un clima laboral inestable de mucha desconfianza y desmotivación para realizar sus actividades. Es por ello que esta investigación se trabaje sobre lo que el ambiente laboral y que contribuya a la certificación implementa y mantener un SGI para mejorar continuamente de

acuerdo a los requisitos que marca la norma internacional ISO 9001:2008, 14001:2004 y a los requerimientos legales, técnicos y normativos aplicables.

Este proyecto es con el fin de conocer los factores que están afectando la salud organizacional y por ende a los empleados, y con base en esto, formular una propuesta de mejora a dicho entorno, ya que ello favorece la innovación, la productividad y la satisfacción laboral, elevando a la par el nivel de confianza de cada uno de los miembros de la organización, entre sí y con ella.

Los resultados de este estudio, servirán para que las personas interesadas tengan un conocimiento significativo y real sobre la situación que prevalece entre los empleados, para que por medio de ello, se puedan generar en el futuro medidas preventivas congruentes con la realidad que predomina e influye en el actual clima que se tiene. Para realizar este estudio de investigación, se contará con los recursos materiales bibliográficos, estadísticos y metodológicos, necesarios para el desarrollo y ejecución del mismo para mejoría de la relación en la empresa.

### III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE REALIZO ESTE PROYECTO

#### 3.1 Ubicación donde se desarrolló el proyecto



**Figura 1 Lugar donde se realizo la residencia profesional**

En la empresa Corporativo Fibroo S.A. de C.V., con domicilio en calle Venecia #422 Altos, entre Privada de Juan José Siordia e Insurgentes, Col, Italia, Ciudad Chetumal Quintana Roo, C.P, 77035.



Figura 2 Ubicación

### 3.2 Actividades de la empresa.

Es una empresa constructora integral se focaliza en la Industria de la Construcción ofreciendo los siguientes servicios:

**Diseño y Construcción de Obras Hidráulicas y Sanitarias:** Diseño, Construcción y Mantenimiento de Líneas de Conducción, Distribución, Redes y Tomas Domiciliarias para Agua Potable y Drenaje. Cárcamos de Rebombear de Agua Potable y Aguas Residuales, Tanques. Canales de Drenaje Pluvial a Cielo Abierto y Entubado. Suministro, Distribución e Instalación de tuberías para Alcantarillado, Conducción de Agua potable y Drenaje Pluvial, Bridas, Conexiones

y Válvulas. Instalaciones de Trenes de Descarga, Equipos de Bombeo y Trabajos Electromecánicos.

**Estudios, Proyectos y Trámites:** Peritajes, Dictámenes y Cálculos Estructurales, Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias. Diseño Arquitectónico y Urbano, Licencias de Construcción y Fraccionamientos. Levantamientos Topográficos y Subdivisión de Predios. Auditoría de Obra Pública y Privada.

**Obras Civiles:** Planeación, Diseño y Construcción para el sector público y privado de Supermercados, Centros Comerciales, Educacionales, Deportivos y de Salud; Obras de Infraestructura, Hoteles, Edificios de Oficinas, Corporativas y Gubernamentales.

**Infraestructura:** Estudios, Diseño, Peritaje, Dictámenes y Construcción de Obras viales, Caminos, Puentes, Drenes y Bordos.

Peritaje Industrial: Dictámenes, peritajes y mantenimiento en equipos, instalaciones e infraestructura de gas L. P., domésticas, comerciales y semindustriales.

**Diseño, Construcción y montaje de Obras Marítimas:** Solución a las necesidades de Ingeniería y Construcción de obras Marítimas, Lacustres y Fluviales para los rubros de Turismo, Pesca, Energía y otros.

**Diseño y Construcción de Obras Eléctricas:** Diseño, Dictaminación, Peritaje, Construcción y Mantenimiento de líneas de alimentación, redes de distribución aérea y subterránea; alumbrado público. Instalaciones Eléctricas, domésticas, comerciales e industriales.

### **3.3 Antecedentes.**

CORPORATIVO FIBROO S.A. DE C.V., es una empresa de Construcción 100% mexicana que nace en el año 2009 y dedicada a la construcción de obra pública y privadas, para lo cual utiliza infraestructura adecuada, con personal capacitado y el reconocimiento de su tecnología. Para redondear, es una empresa que ha establecido por medio de su Gerente General y personal un Sistema de Gestión Integral bajo las directrices de las Normas Internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 y para esto, se ha documentado un Manual Integral que tiene la

intención de mostrar y demostrar cómo la empresa se ha comprometido apegarse a satisfacer los requerimientos del cliente y de las partes interesadas por medio de la calidad, así como proporcionar una mejora continua, haciendo énfasis en la reducción de la contaminación y cuidado del medio ambiente,.

### **Visión**

Ser una empresa confiable para proveer servicios integrales de construcción de obra pública y privada a sus clientes, comprometido y eficiente en el cumplimiento de sus requisitos con una buena tecnología para responder a las necesidades de sus clientes.

### **Misión**

Es una empresa que diseña sus metas con objetivos sólidos y funcionales. Servicios, basado en la experiencia, capacidad y con el funcionamiento de un buen servicio. Contando con un sistema de gestión integral, tomando en cuenta la reducción de la contaminación del medio ambiente, la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes

Valores

Puntualidad, Honestidad, Respeto y Compromiso

### **3.6 Sector económico**

Es un sector privado y clientes con los que actualmente mantiene relación estrecha como socios de negocio son:

Gobierno del estado (Obra Pública)

Iniciativa Privada

## **IV.- OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

Analizar y evaluar el clima organizacional de la empresa Corporativo Fibroo S. A. de C. V., para identificar e interpretar los factores que lo afectan.

### **4.2 Objetivos específicos**

Identificar los factores que influyen y determinan el medio ambiente laboral de la empresa “Corporativo Fibroo S.A. de C.V.” y su impacto

- a) Analizar el clima organizacional de la empresa Fibroo S.A de C.V.
- b) Identificar cuáles son las variables que más inciden en resultados del clima laboral.
- c) Construir una propuesta que integre las áreas de oportunidad que surjan de la evaluación efectuada.
- d) Proponer este trabajo como parte de lo que es el ambiente laboral y que contribuya a la certificación implementa y mantener un SGI para mejorar continuamente de acuerdo a los requisitos que marca la norma internacional ISO 9001:2008, 14001:2004 y a los requerimientos legales, técnicos y normativos aplicables.

## V. MATERIALES Y MÉTODOS.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003) 3 tipos de investigación:

- Investigación Exploratoria
- Investigación Descriptiva
- Investigación Correlacionar:

Cada una de ellas se define a continuación:

“Investigación Exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o se ha abordado antes” (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2003).

“La investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis por (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar).

La investigación correlacionar es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en contexto particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Metodología de la Investigación, 2003).

La investigación que se llevó a cabo es de tipo descriptiva debido a que se analizó como es y cómo se manifiesta la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral dentro de Corporativo Fibroo S.A. de C.V. A su vez, es correlacional ya que se evaluó la relación que existe entre dos o más factores con el fin de conocer el comportamiento de un factor conociendo el de otro. Se identificaron cuáles son las características que hacen que exista un ambiente

laboral sano donde los empleados se desarrollen de manera satisfactoria en el trabajo. La identificación de las mismas se hizo a través de la recolección y análisis de información de cada una de las variables que afecta el ambiente laboral.

Las variables a considerar en la investigación sobre el “Análisis de Clima laboral de la empresa Corporativo Fibroo” son la satisfacción laboral, motivación, condiciones de trabajo, beneficios laborales.

### **5.1 Diseño de contrastación**

Se elaboraron las encuestas, mismos que quedaron conformados de la siguiente manera en la cual el método se aplicó 22 trabajadores de Corporativo Fibroo, es decir total de la población en el que la encuesta se conformó por 45 reactivos relacionados con 5 variables.

Este proyecto tienen la finalidad de aumentar la realidad y calidad de la información, el cuestionario fue Auto administrado y anónimo. Para los efectos de este estudio se tomó como punto de referencia la teoría de Likert, por ser la teoría más explícita que se pudo encontrar en la revisión bibliográfica sobre el clima organizacional partiendo de lo establecido en los objetivos específicos de este trabajo, así como en el marco teórico desarrollado y considerando las variables de estudio debido a las características del problema de Investigación se utilizó el método basado en la escala de tipo Likert. En el que el método que se aplicó de la siguiente manera, en el donde las respuestas de los empleados serán calificadas en 5 puntos a saber y que son los siguientes: Muy de acuerdo, de acuerdo, No estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

En que la escala de tipo Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias) es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales.

Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta). La escala se llama así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

El propósito de estos Cuestionarios es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el clima de trabajo en la organización. Sin embargo es pertinente mencionar que lo que se busca con estos es conocer en primer término como son las relaciones interpersonales dentro de la organización para mejorar la satisfacción del personal y la empresa.

Es pertinente recordar que las respuestas son opiniones basadas en la experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Es por ello que se aplicó cuestionarios consistentes en 45 ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al personal que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala tipo Likert. Las afirmaciones tienen dirección favorable o positiva y desfavorable o negativa, siendo esta muy importante para codificar las alternativas de respuesta. La afirmación positiva significa que el sujeto califica favorablemente el objeto de actitud, y cuanto más de acuerdo con la afirmación, la actitud será más favorable.

El diseño del cuestionario se realizó de una manera simple y comprensible. Con la finalidad de aumentar la realidad y calidad de la información, el cuestionario fue Auto administrado y anónimo.

## VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los datos recopilados se midieron en base a la escala de Likert como se ejemplifica a continuación 5 es Totalmente de acuerdo o Siempre, 4 De acuerdo, 3 No estoy seguro, 2 En desacuerdo, 1 Totalmente en desacuerdo, los resultados presentándolo con graficas utilizando tres modelos para poder identificar los resultados el cual el primero es de pastel y el segundo de barra, las gráficas de pastel reflejan la cantidad de personas que contestaron en cada pregunta y cada opción y la gráfica de barra reflejan el promedio total referente a esa pregunta.

Siempre al final de cada variable se hizo una gráfica de barras en donde se hace una explicación detallando como fueron los resultados referentes a cada variable, de acuerdo a los criterios en base al sistema Likert, en donde menciona lo siguiente:

De 1 a 2.9, se representa en la gráfica con una barra de color Roja, lo que nos indica que requiere de una acción Correctiva.

De 3 a 4, se representa en la gráfica con una barra color Amarilla, lo que nos indica de una acción Preventiva.

De 4.1 a 5 se representa en la gráfica con una barra color Verde, lo que nos indica que solo requiere de una acción de mejora.

A continuación se mostraran las gráficas de los resultados de la encuesta, recordando que los valores son los siguientes: 5 Muy de acuerdo, 4 De acuerdo, 3 No estoy seguro, 2 En desacuerdo y 1 Totalmente en desacuerdo.

Satisfacción Laboral

¿En su sitio de trabajo tiene usted la oportunidad de mostrar lo hábil que es?

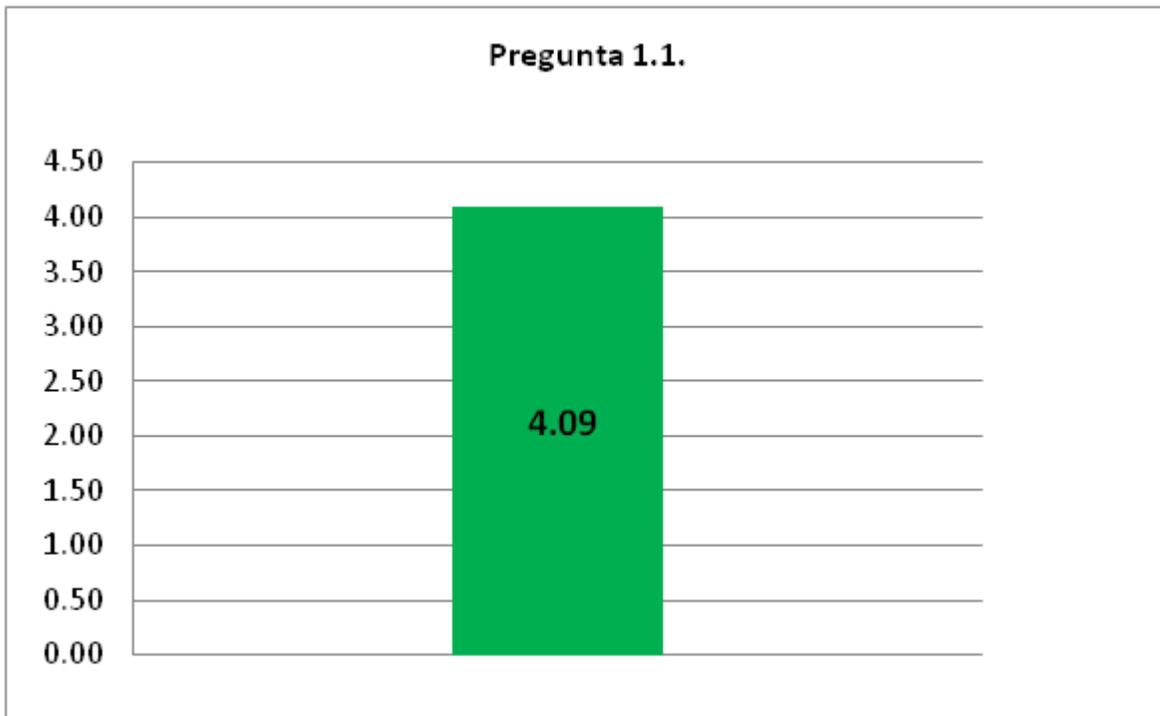
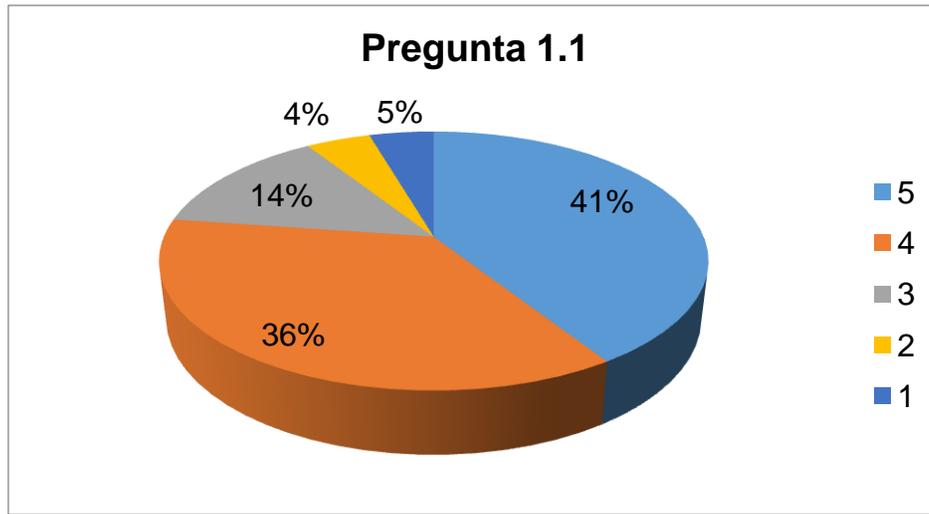


Figura 3 Resultados pregunta 1.1.

1.2 ¿En su sitio de trabajo le ayudan a tener confianza en usted mismo?

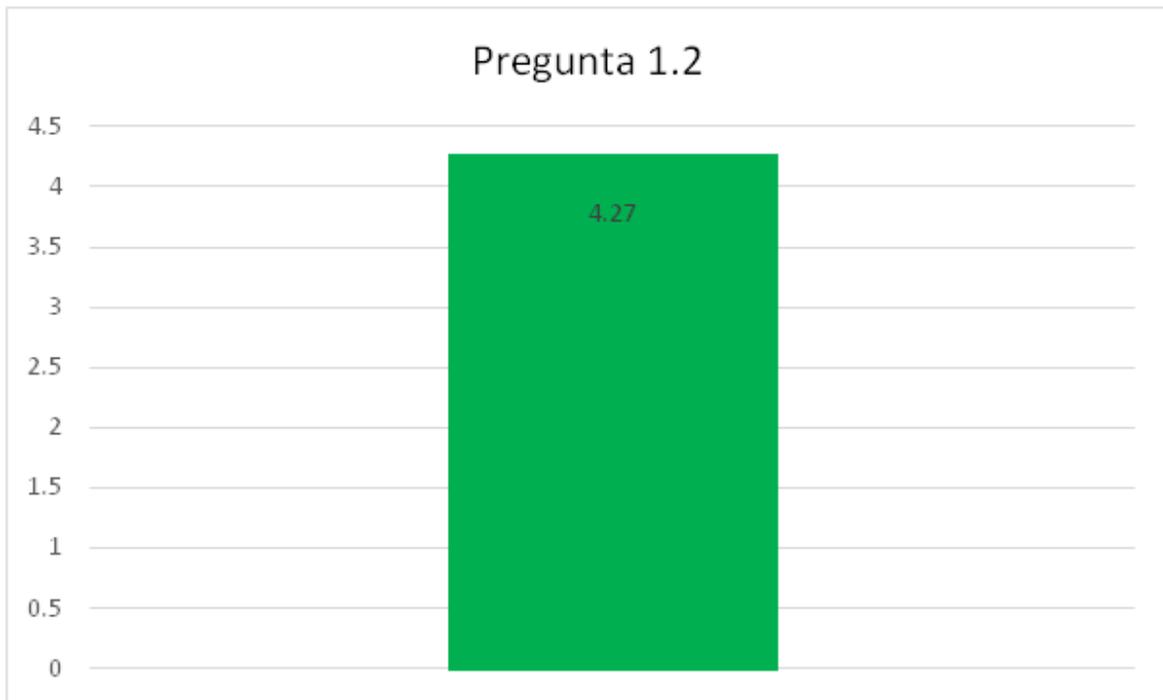
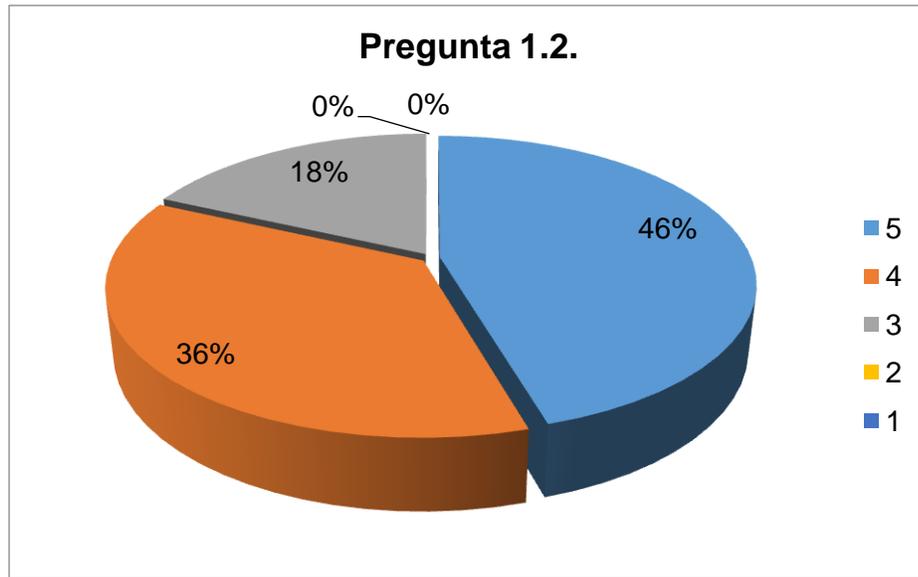


Figura 4 Resultados pregunta 1.3

1.3 ¿Se siente usted tranquilo en su trabajo?

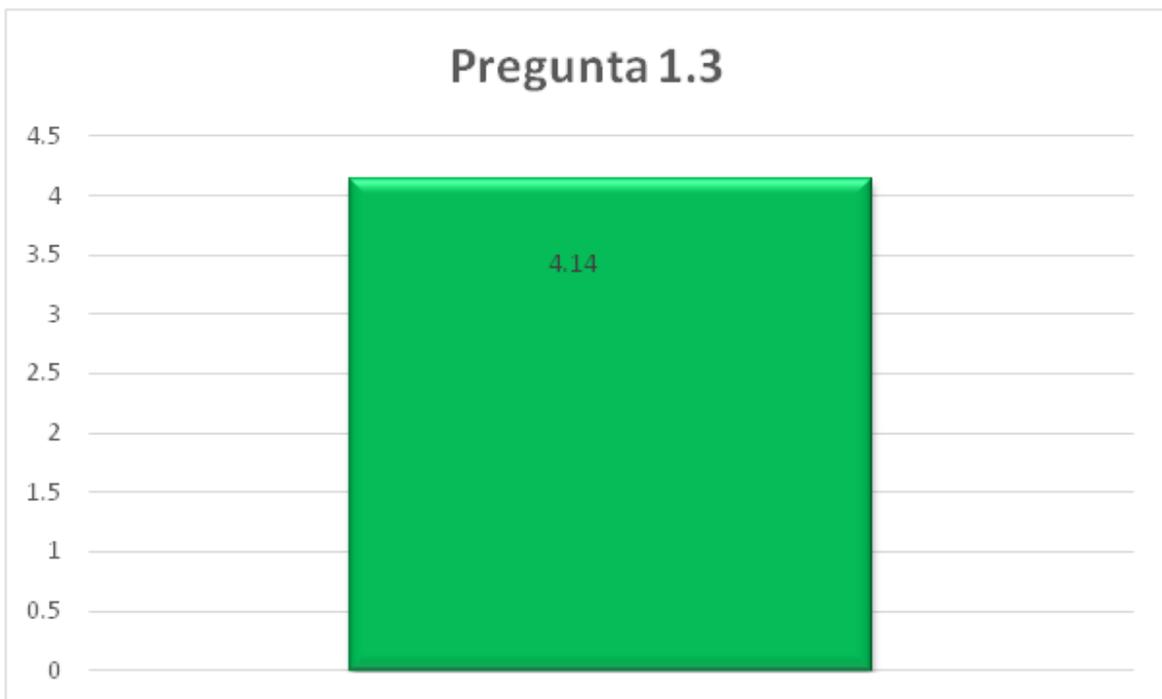
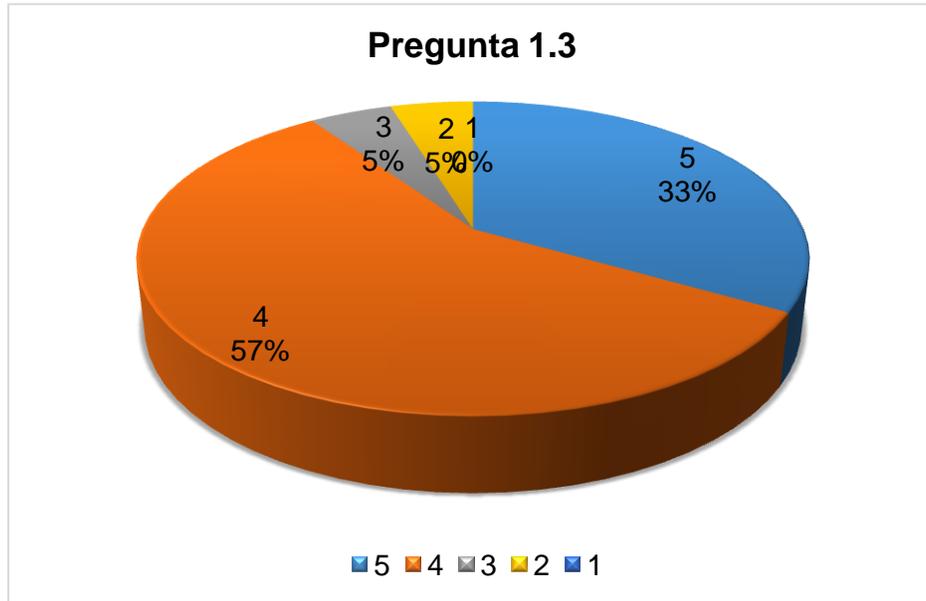


Figura 5 Resultados pregunta 1.3

1.4 ¿Usted está satisfecho con los compañeros de trabajo?

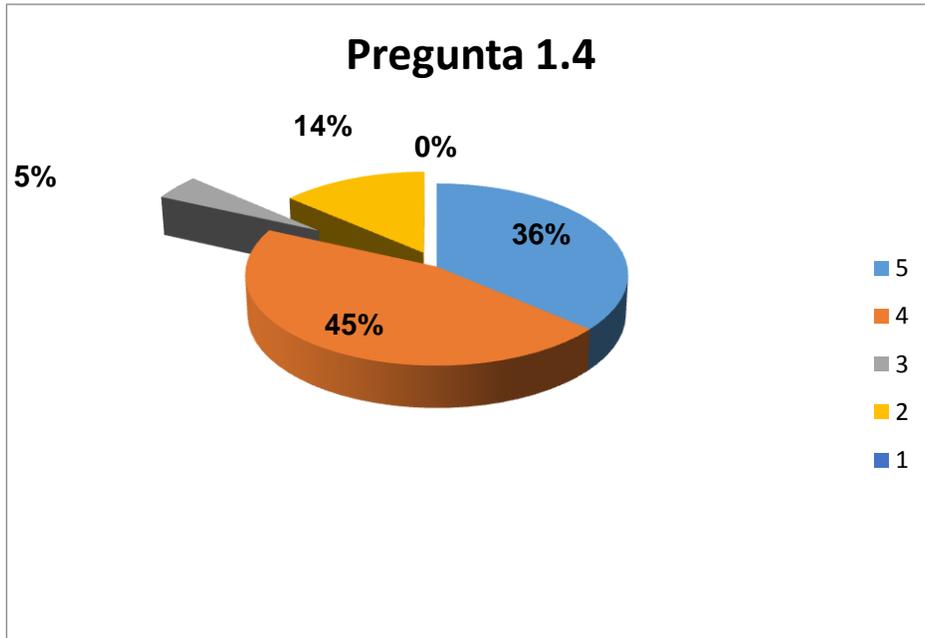


Figura 6 Resultados pregunta 1.4

1.5 ¿Usted está satisfecho con los jefes y superiores?

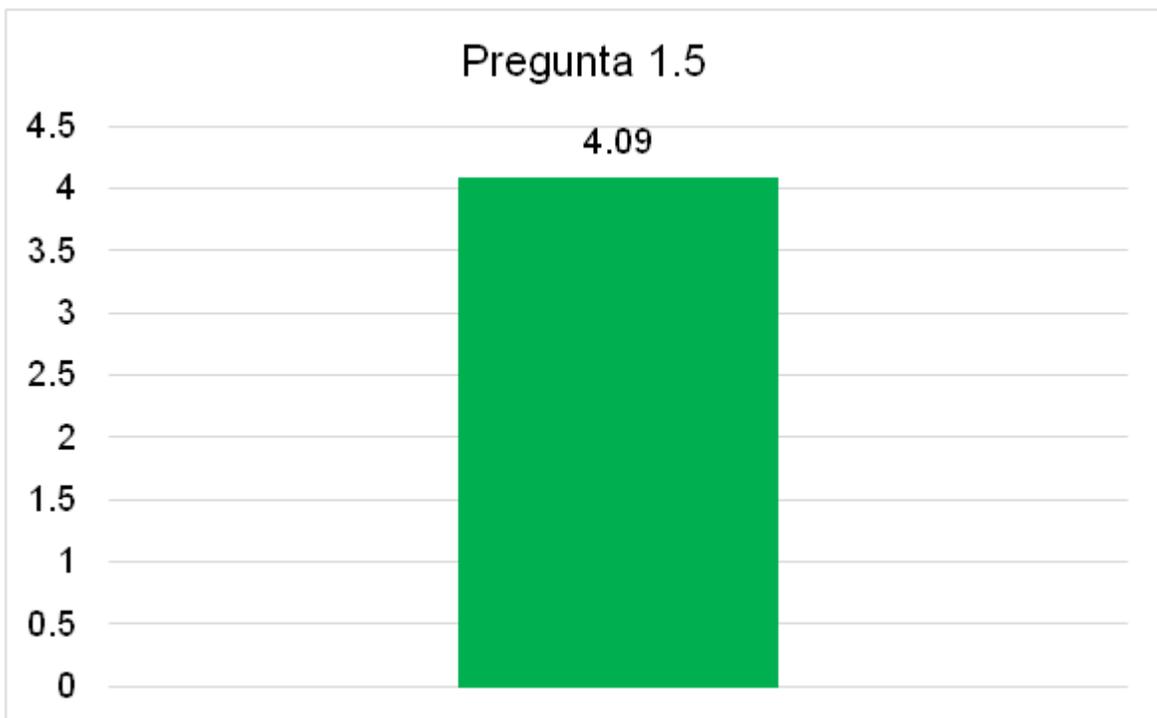
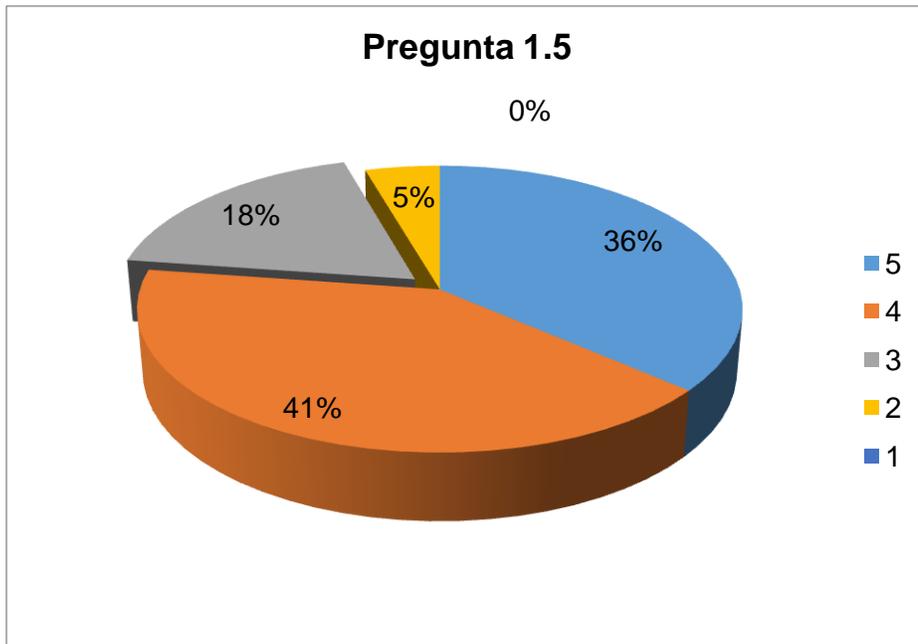


Figura 7 Resultados 1.5

1.6 ¿Se siente satisfecho con sus posibilidades de ascenso?

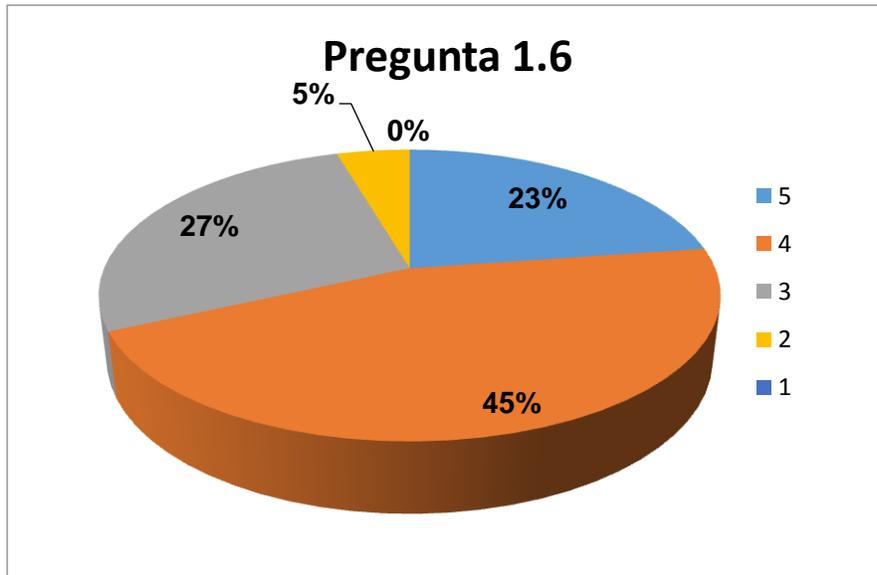


Figura 1 Porcentaje de la pregunta 1.6

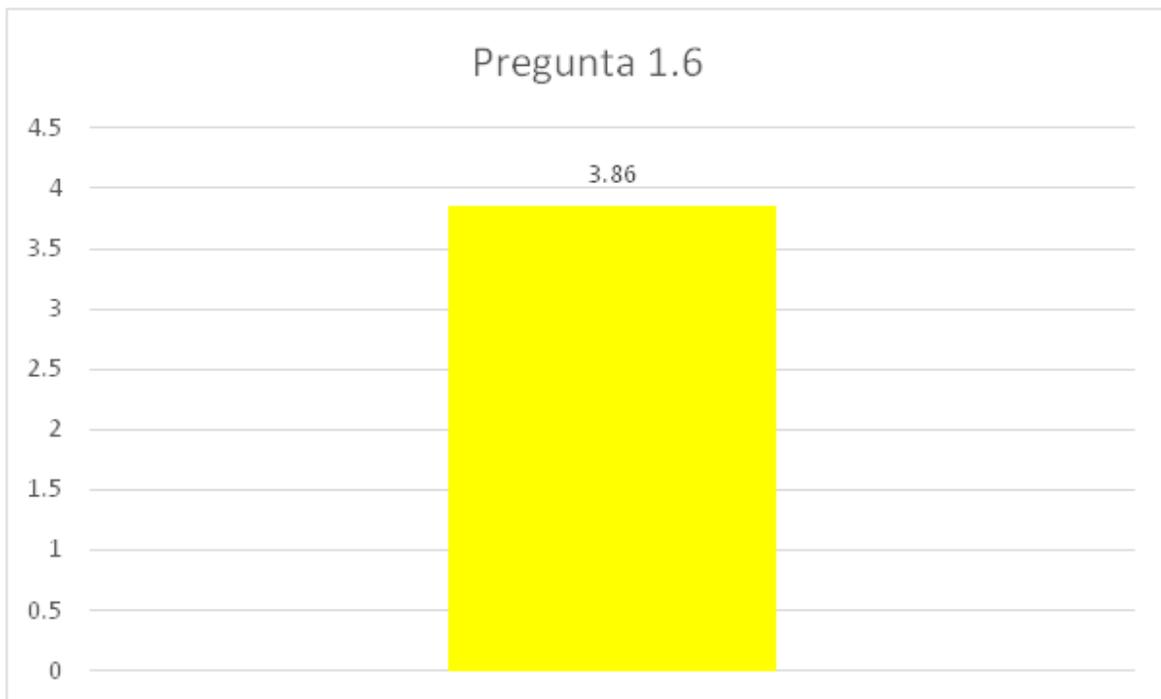


Figura 8 Resultados 1.6

1.7 ¿La lealtad con sus compañeros se da de manera fácil?

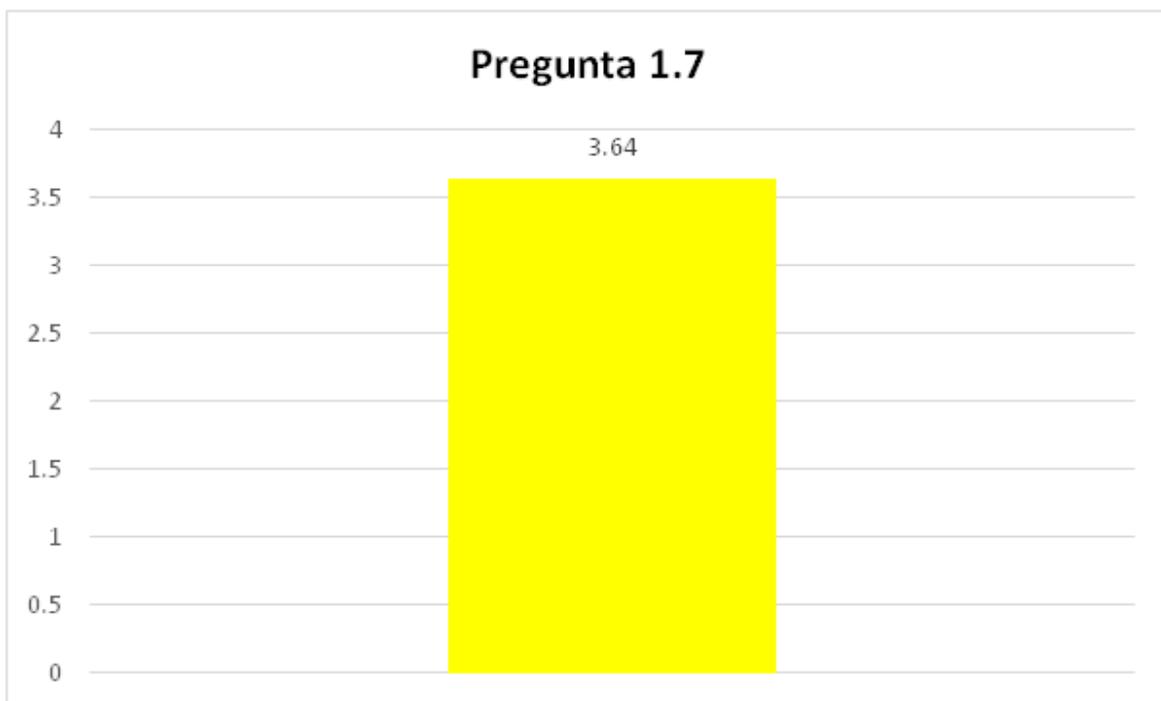
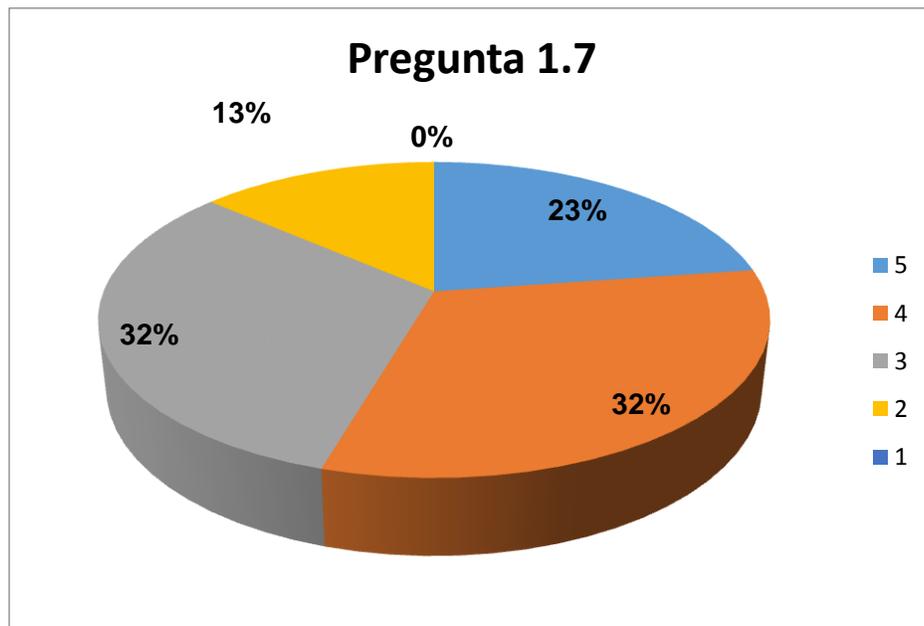


Figura 9 Resultados 1.7

.8 ¿Si se requiere, realizaría actividades de más?

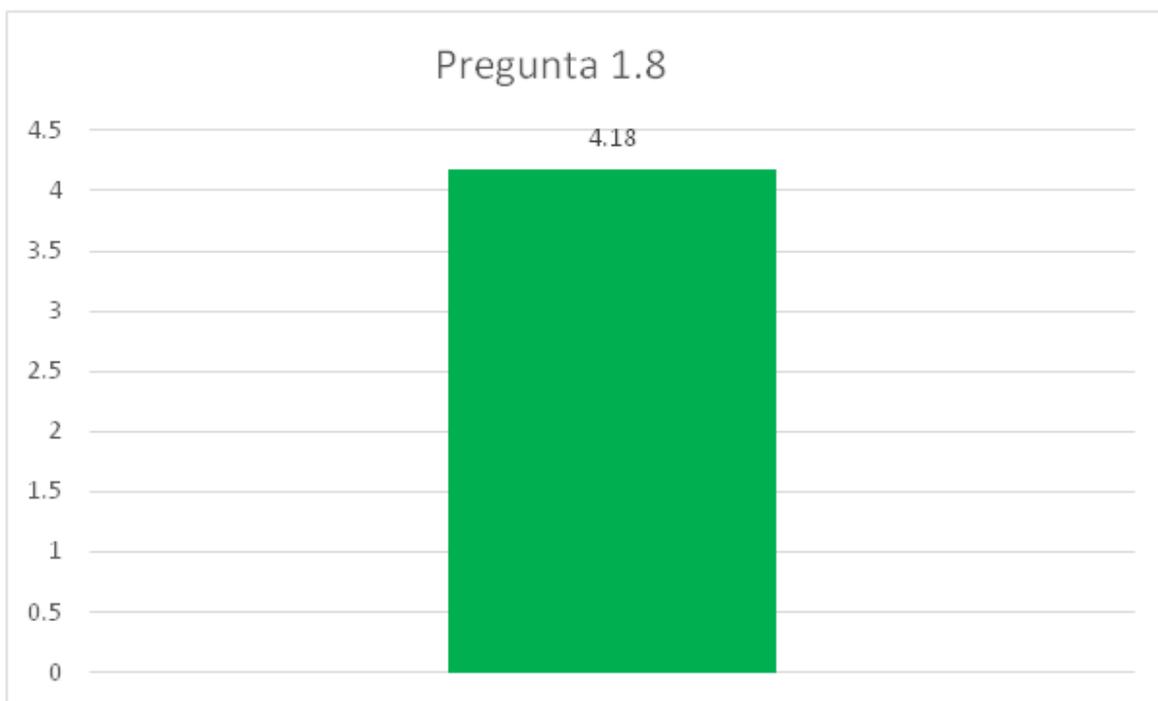
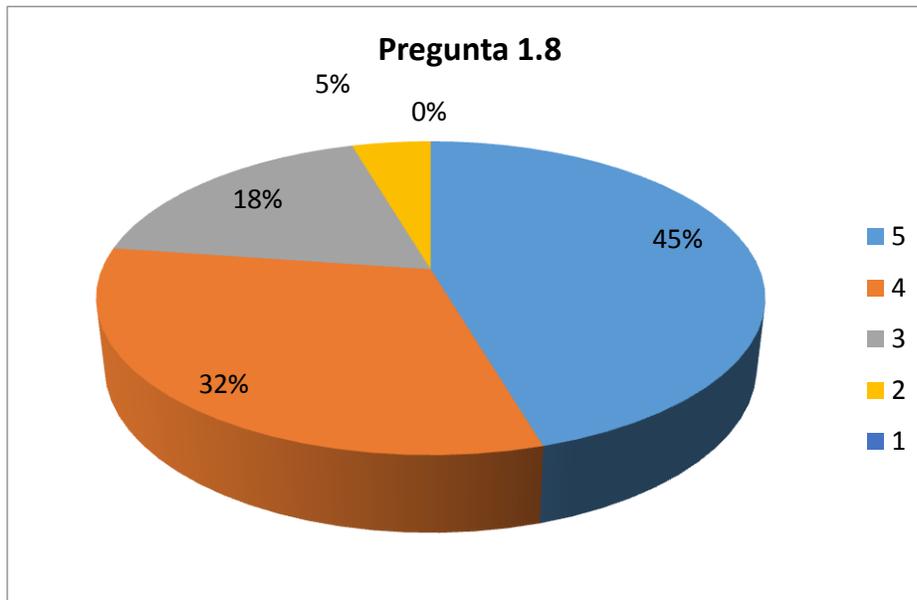


Figura 10 Resultados 1.8

1.9 ¿A usted le gusta apoyar en otras áreas de trabajo de la empresa?

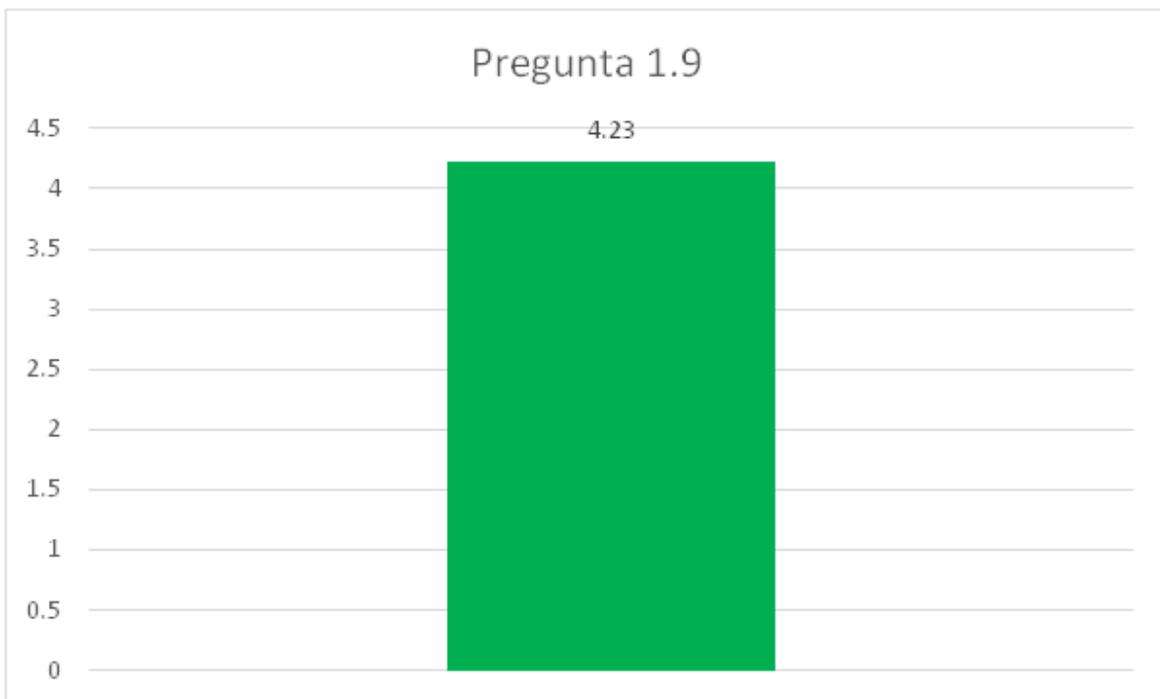
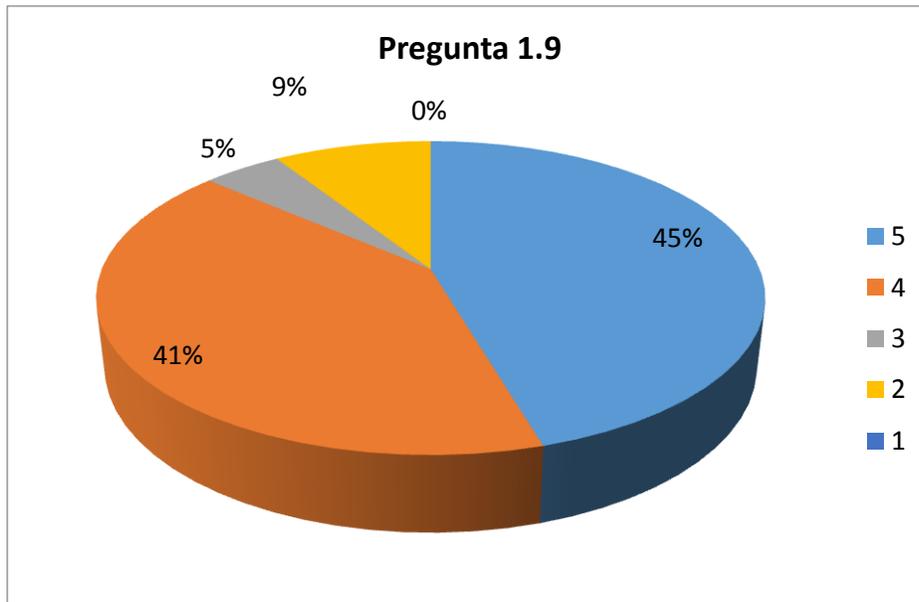


Figura 11 Resultados 1.9

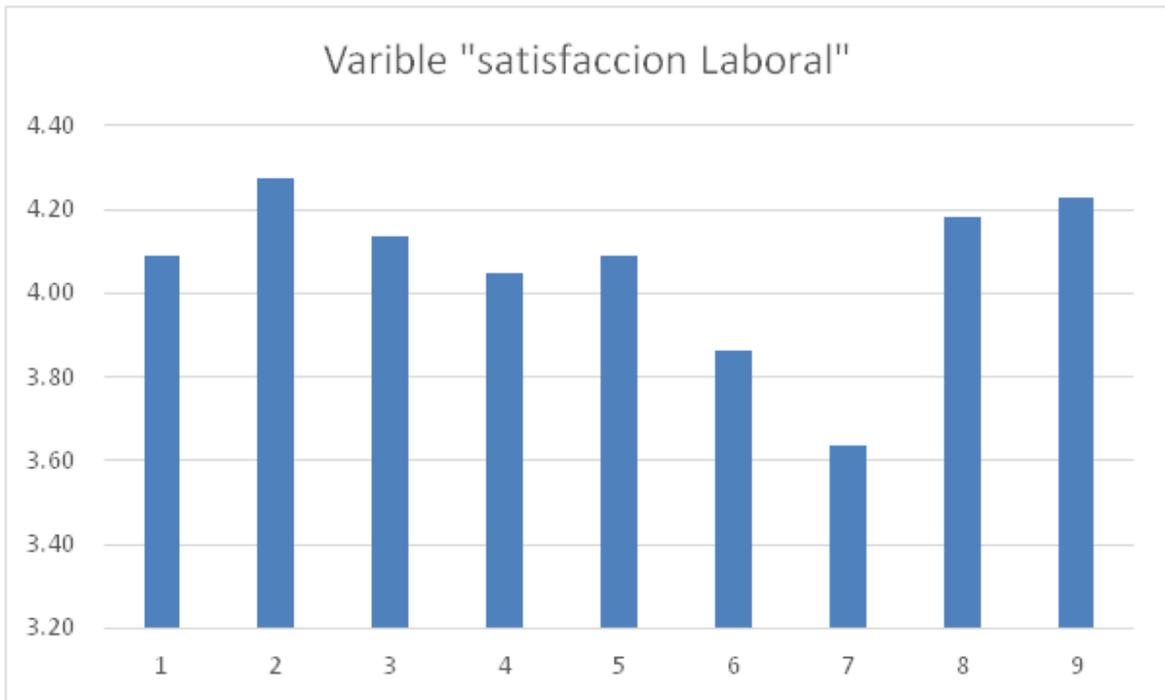


Figura 12 Resultado global de la variable

Los resultados que arroja la gráfica de acuerdo a la variable, se demuestra que existe mayor satisfacción Laboral y que los empleados estas contentos con las labores que realizan por lo cual solo se requiere de una acción de mejora. De igual manera se puede observar que las variables de las posibilidades de ascenso y la lealtad con los compañeros no se da de manera fácil en este último punto hay que actuar de manera urgente ya que el compañerismo es una parte fundamental en el ámbito laboral, porque si no hay buena relación de compañero, no se puede realizar o tener un clima laboral estable.

## Motivación

2.1 ¿Pone mucho empeño en mejorar el rendimiento en el trabajo?

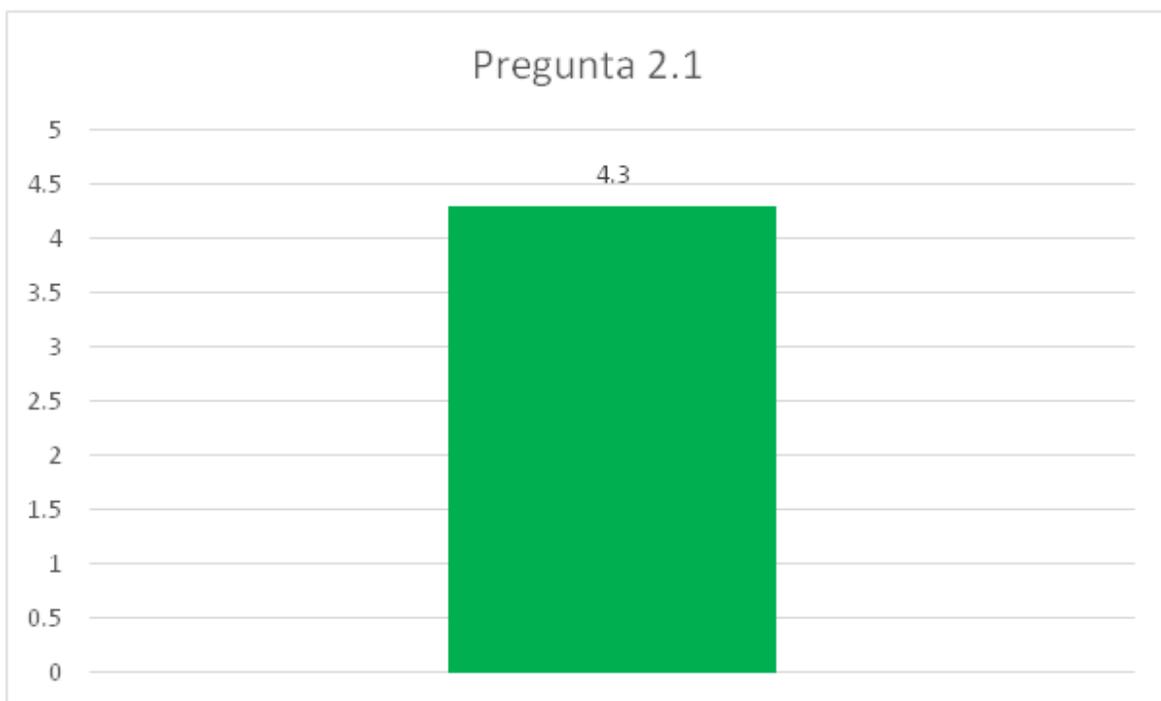
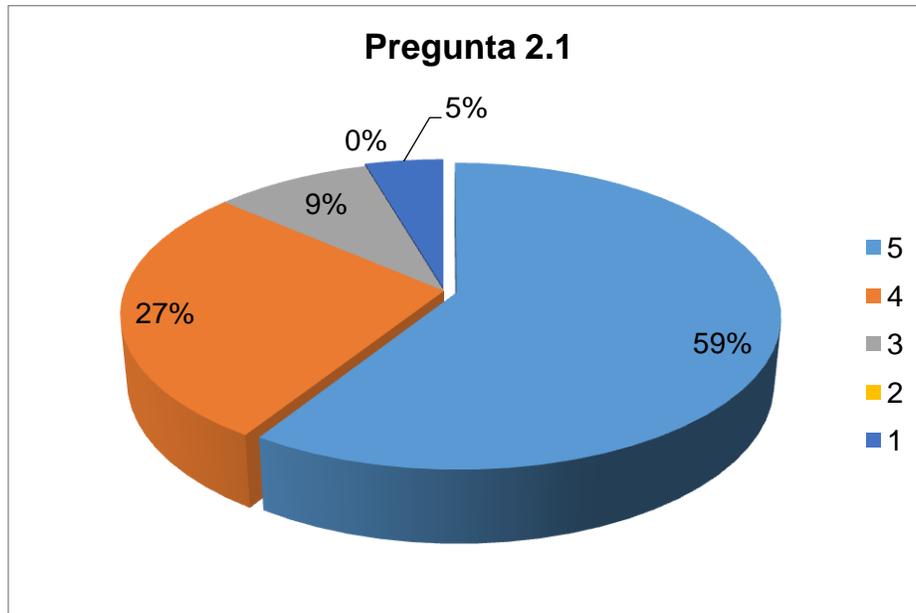


Figura 13 Resultados 2.1

## 2.2 ¿Le gusta la competencia y ganar?

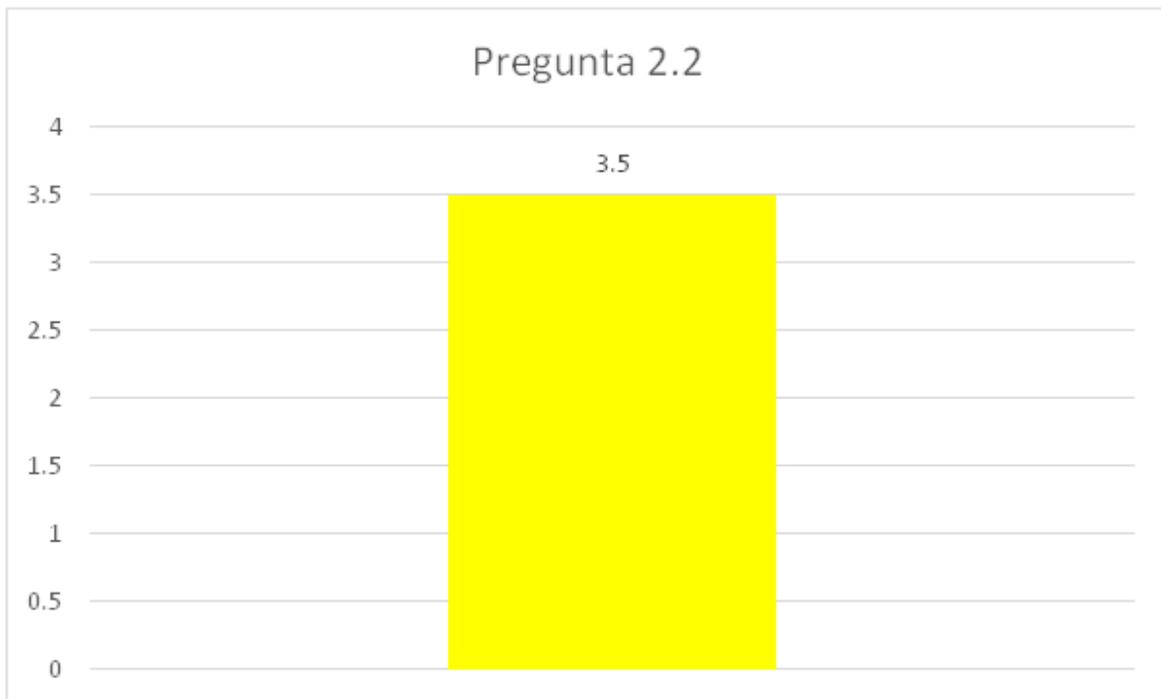
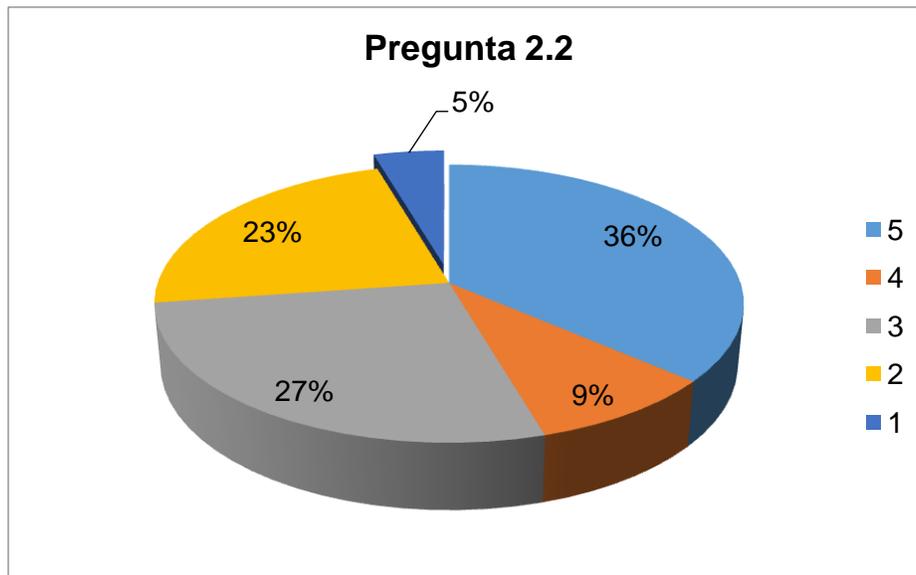


Figura 14 Resultados 2.2

### 2.3 ¿Le gustan los grandes retos?

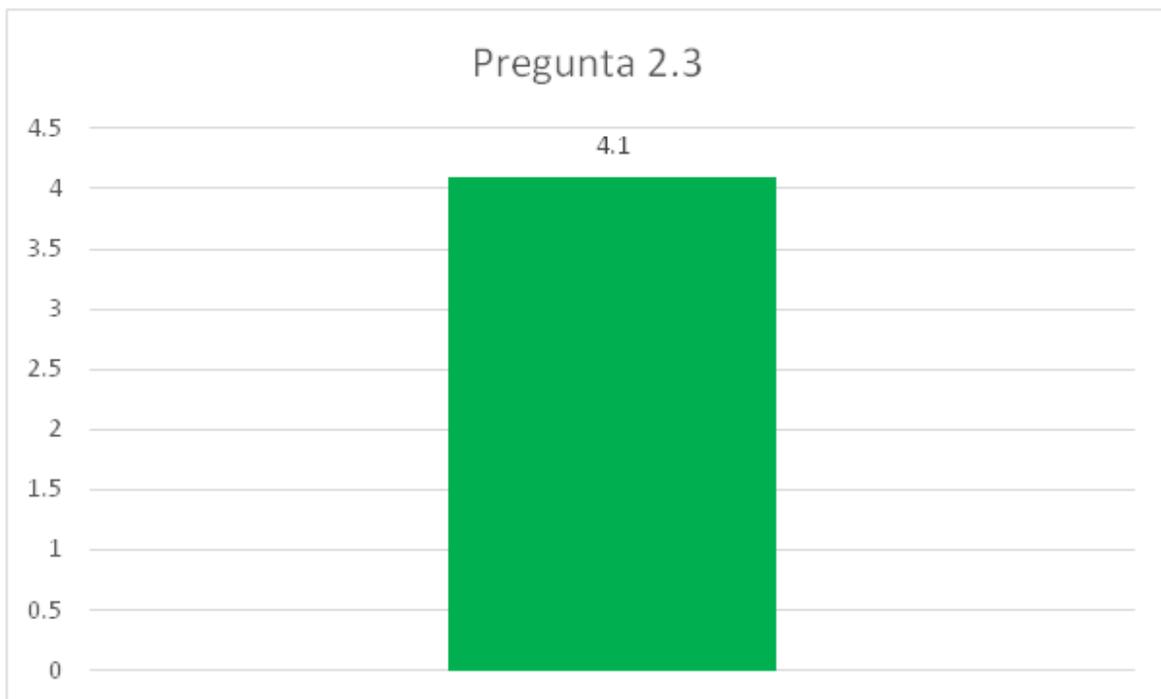
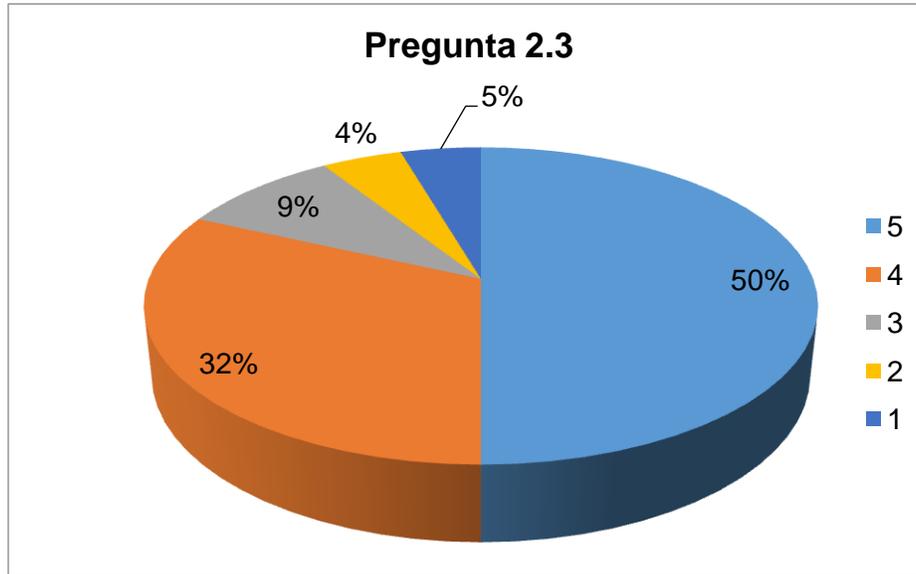


Figura 15 Resultados 2.3

## 2.4 ¿Le gusta tener el mando de las cosas en el trabajo?

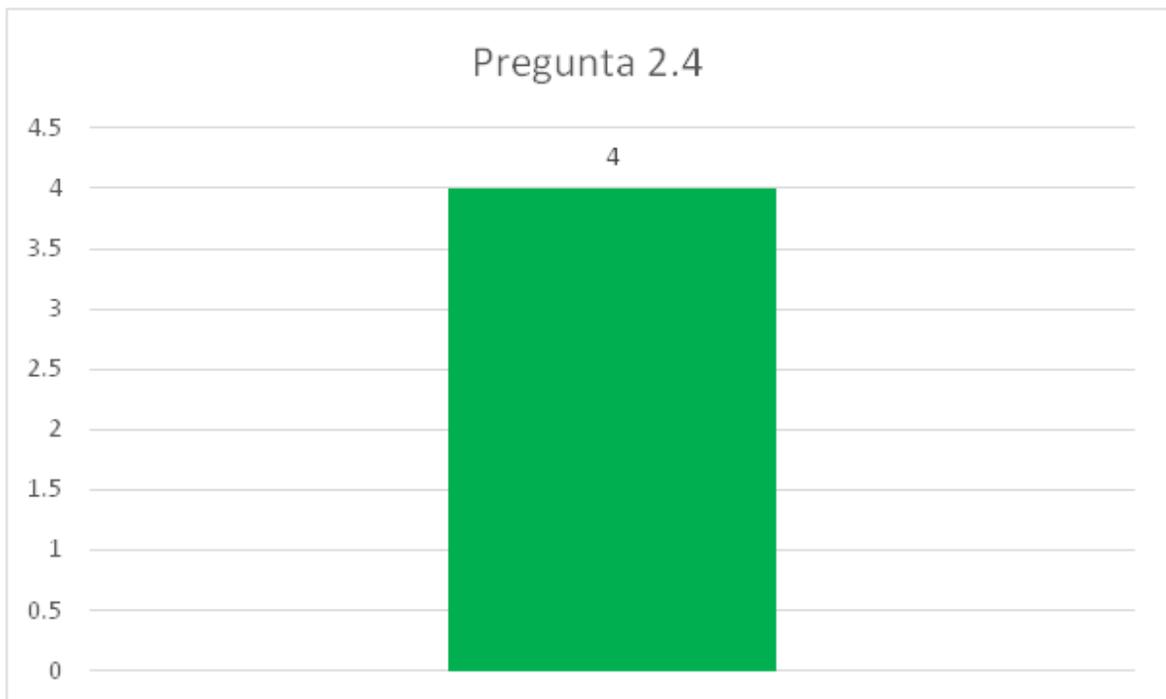
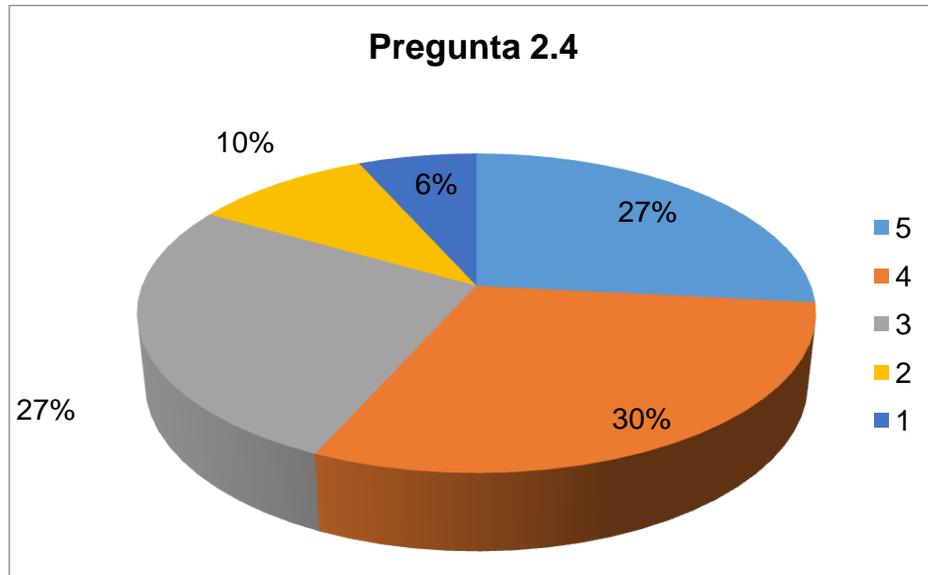


Figura 16 Resultados 2.1

## 2.5 ¿Le Gusta agradecerle a los demás en su área de trabajo?

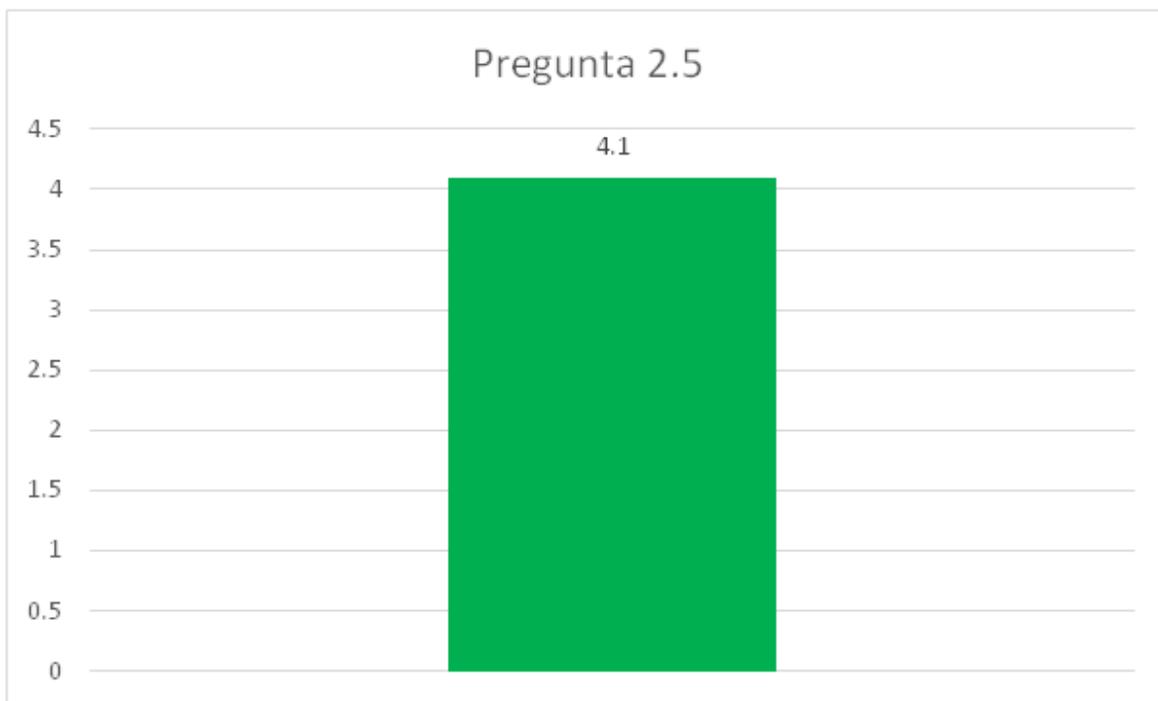
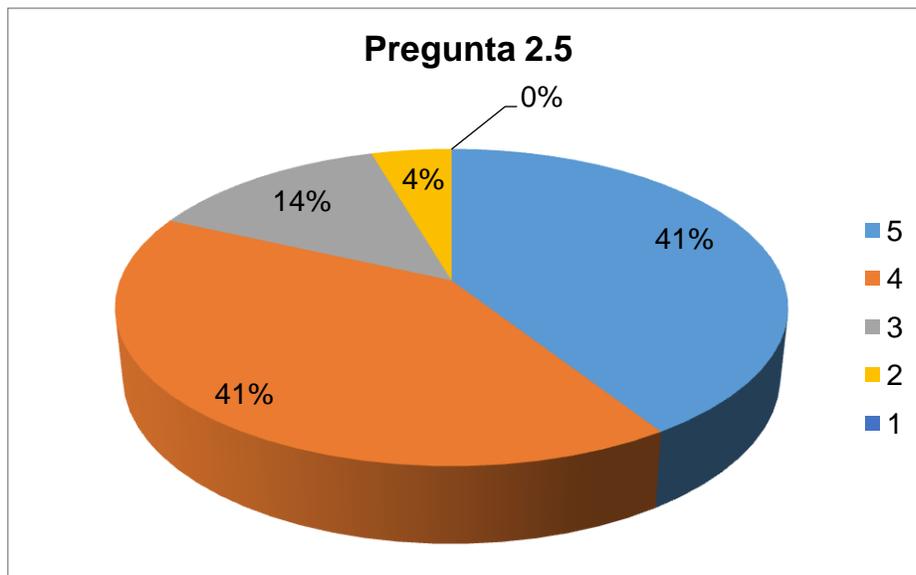


Figura 17 Resultados 2.5

2.6 ¿Le gusta saber cuánto ha avanzado cuando termina sus actividades laborales?

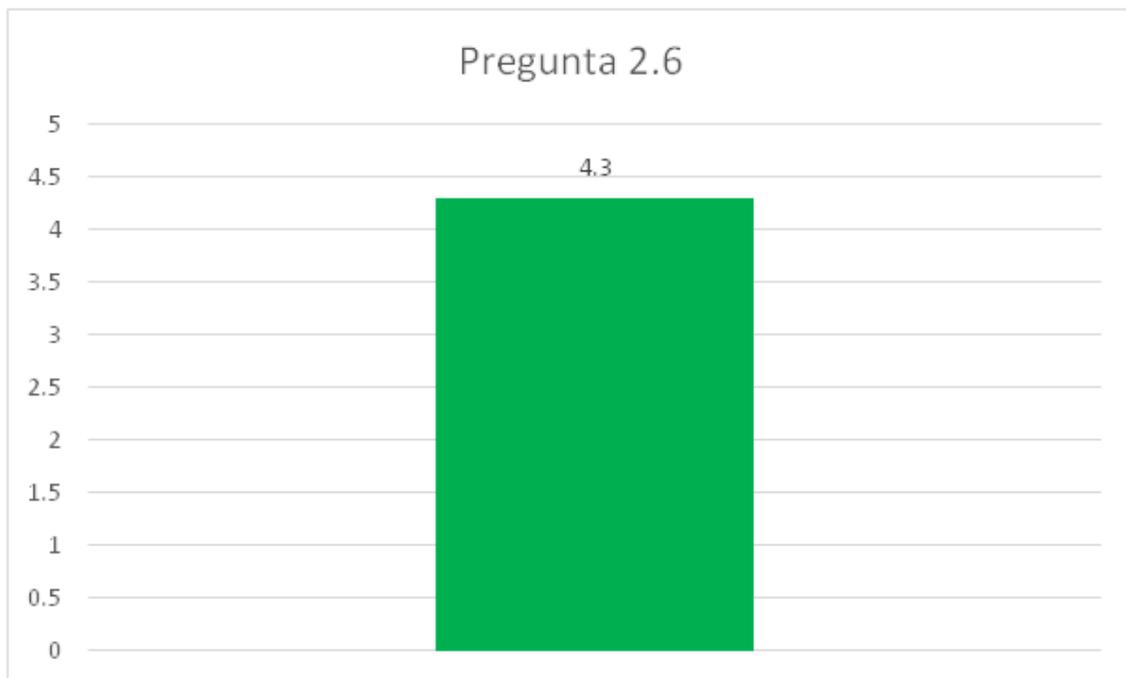
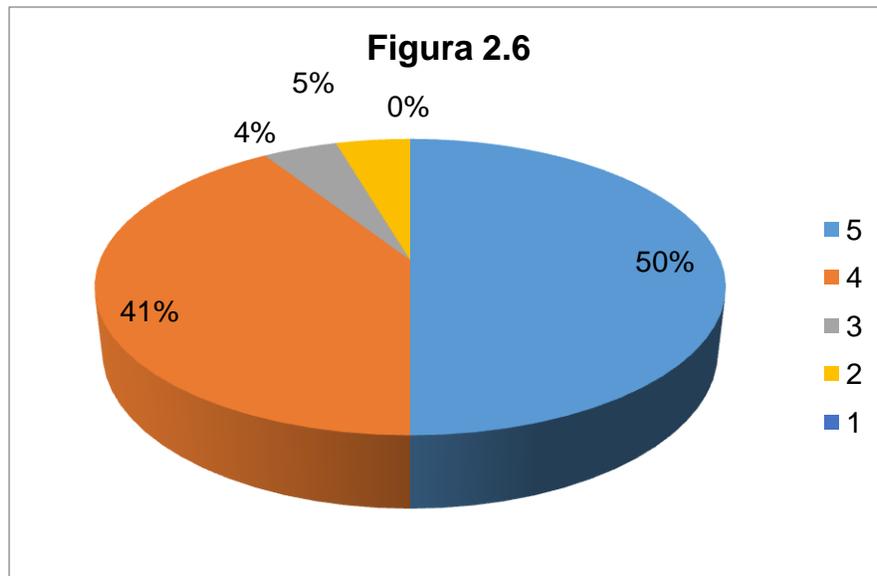


Figura 18 Resultados 2.6

2.7 ¿Le gusta establecerse metas realistas y lograr el objetivo en el trabajo?

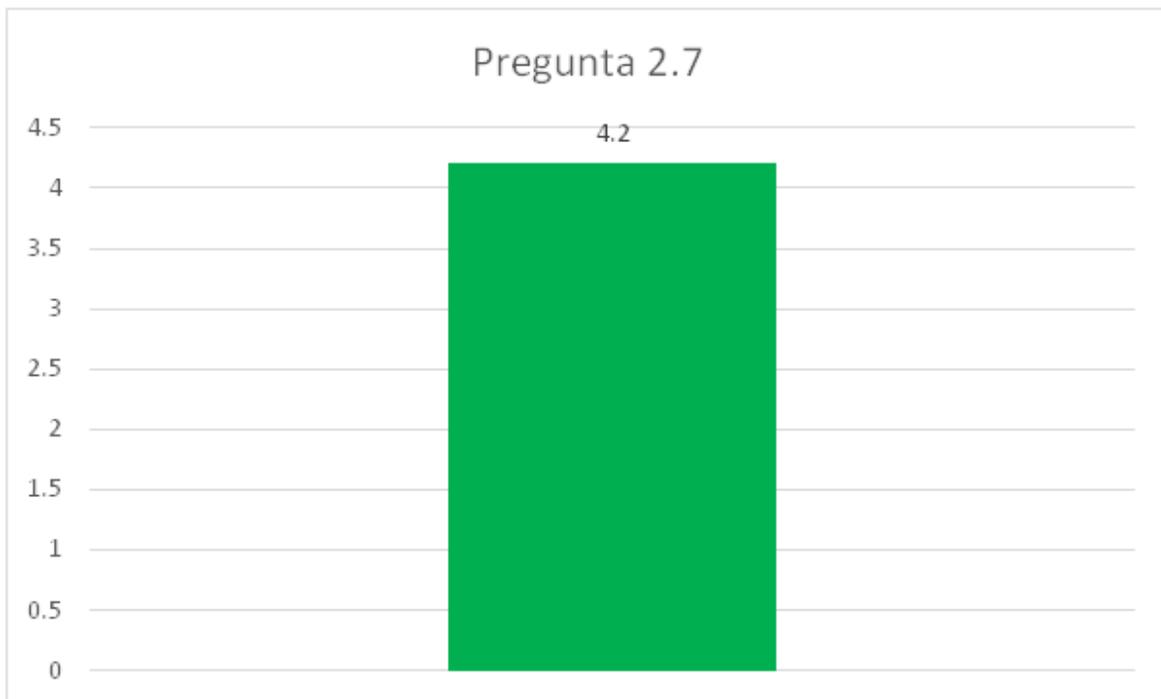
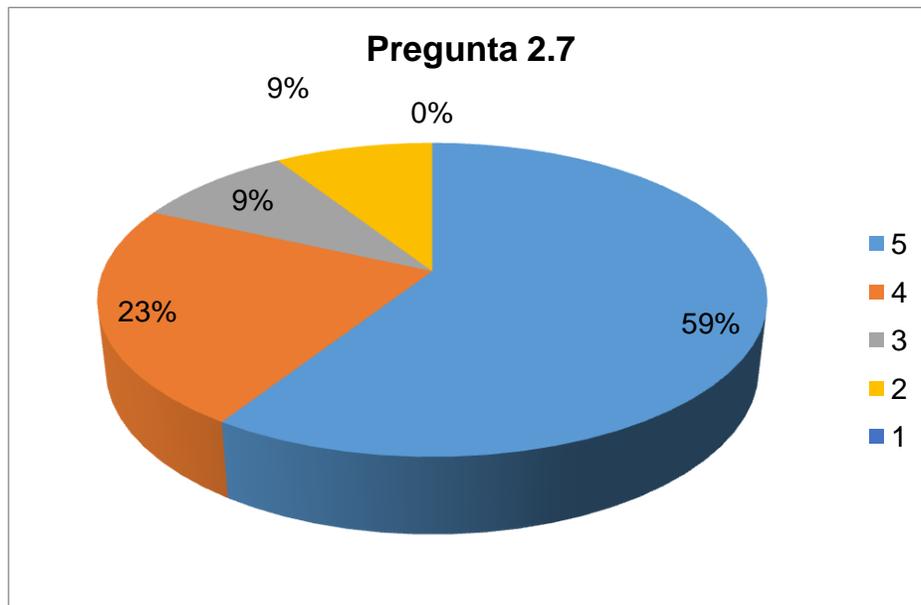


Figura 19 Resultados 2.7

2.8 ¿Las personas con las que se relaciona en la empresa actúan con respeto y de manera ética?

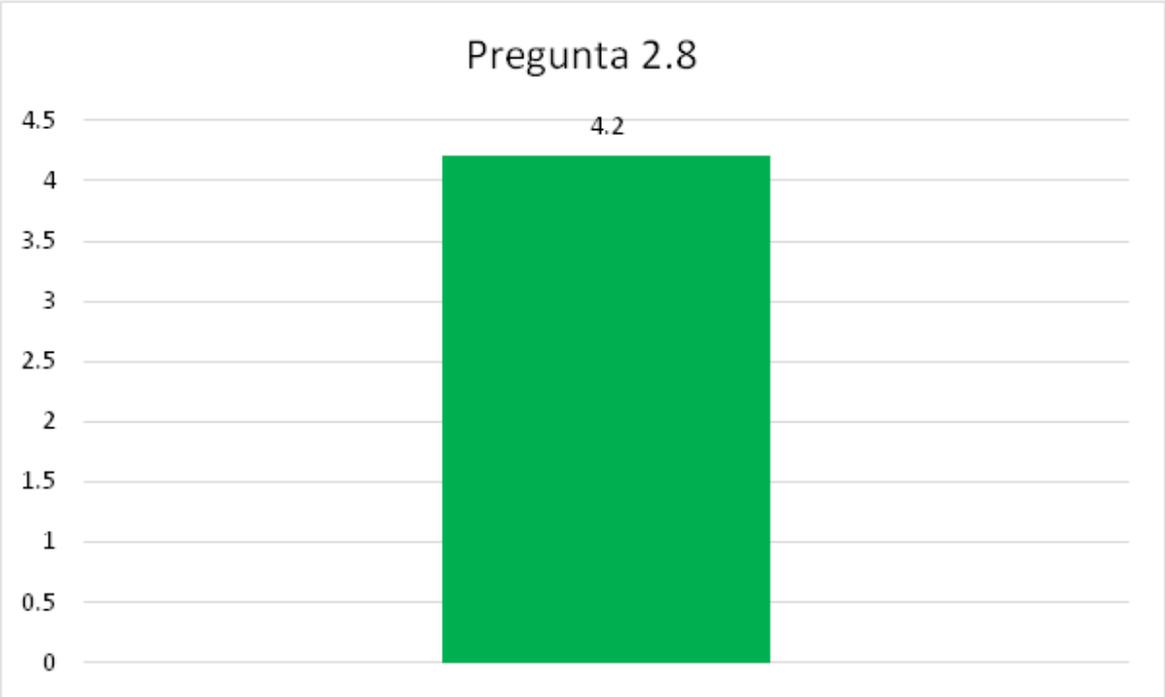
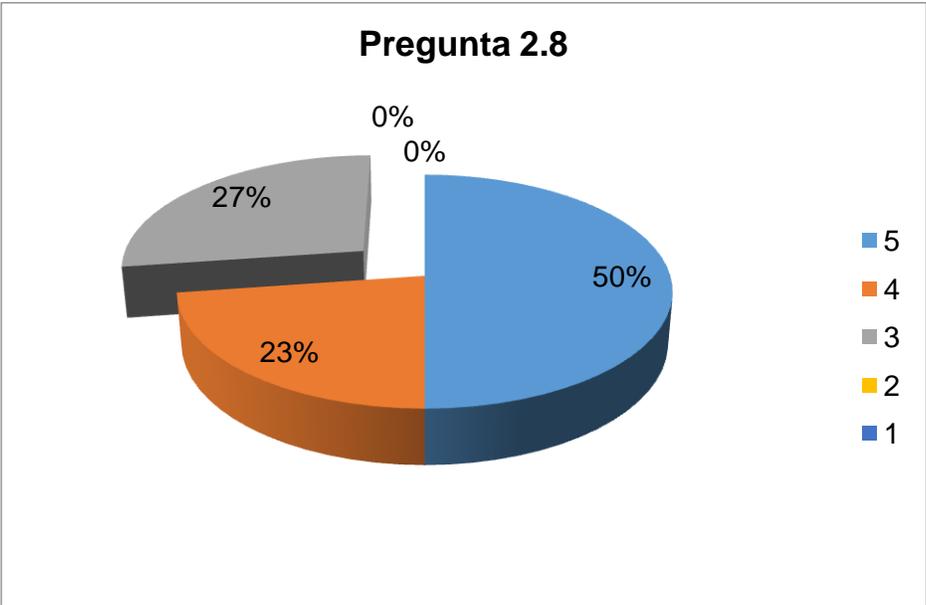


Figura 20 Resultados 2.8

2.9 ¿Disfruta trabajar con sus compañeros que trabajar solo?

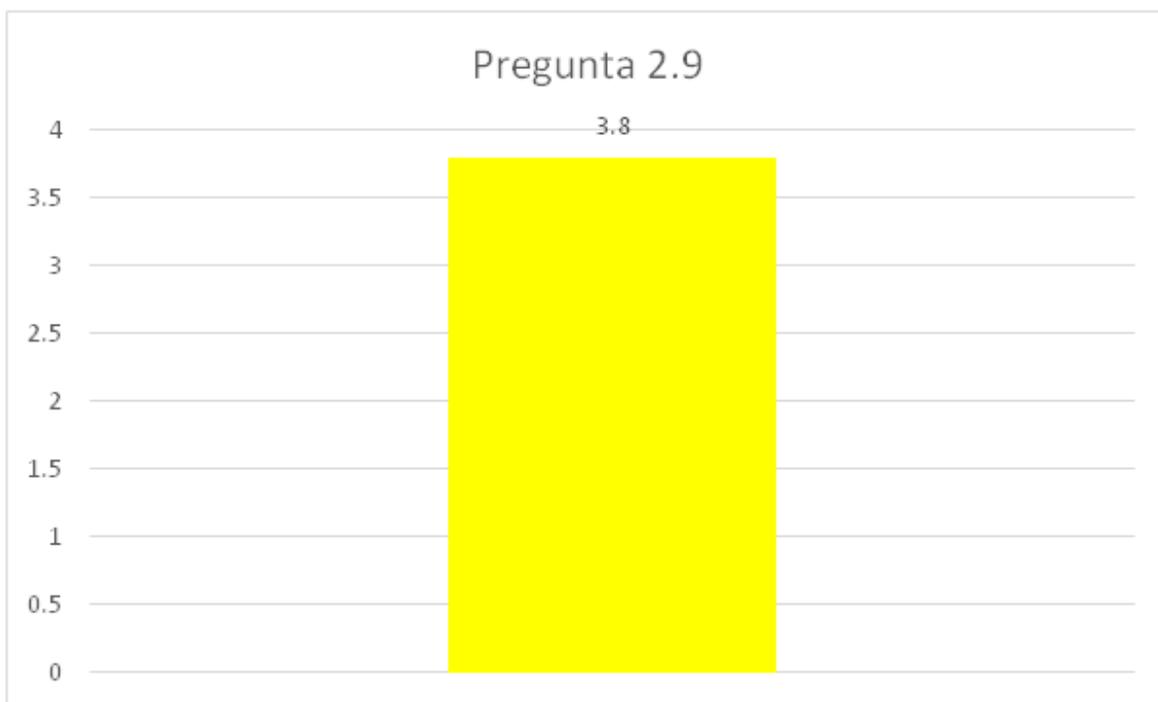
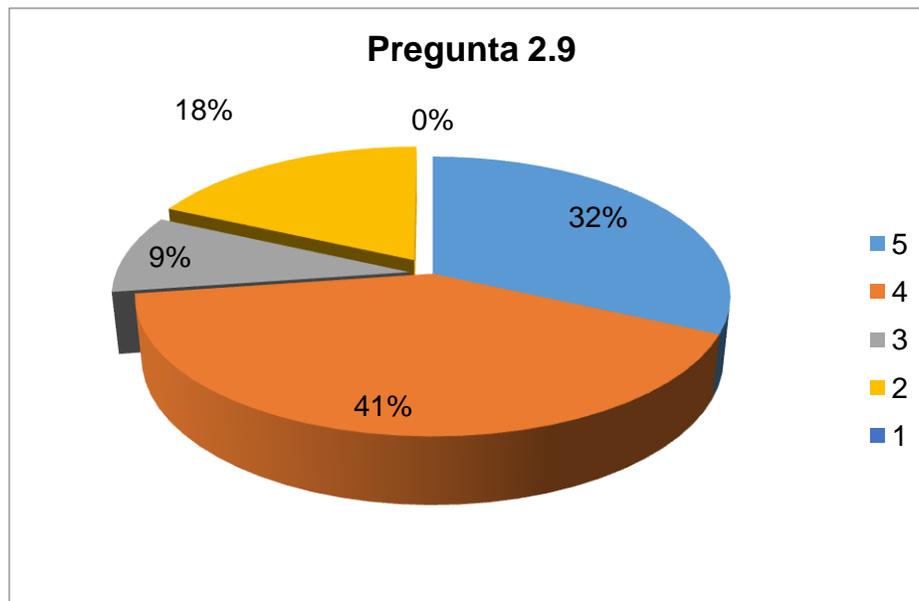


Figura 21 Resultados 2.9

## Motivacion

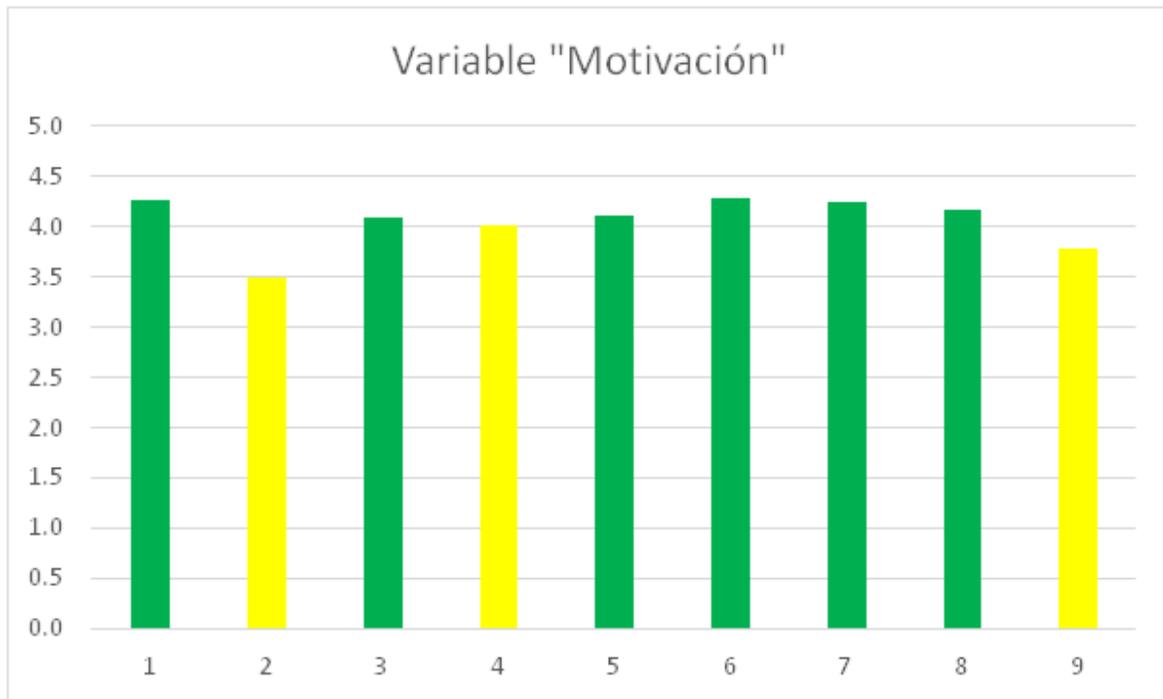


Figura 22 Resultado de la variable

Los resultados que arroja la gráfica , se demuestra que el estímulo positivo de los empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma, es decir, en relación al trabajo, de igual manera podemos observar el grafico de las figuras 20, que nos indica la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a los estímulos, sueldos y reconocimientos que se les otorga, ya que consideran que no se les reconoce cuando realizan un buen trabajo.

## Dirección y Liderazgo

### 3.1 ¿Existe un liderazgo eficiente en la empresa?

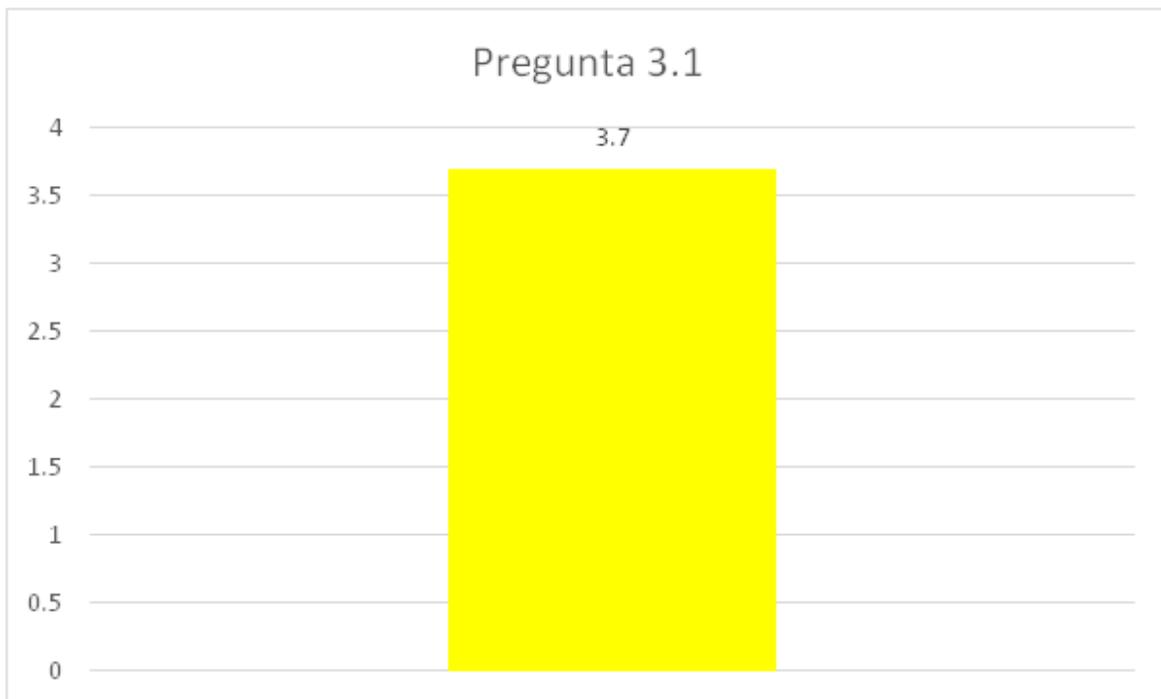
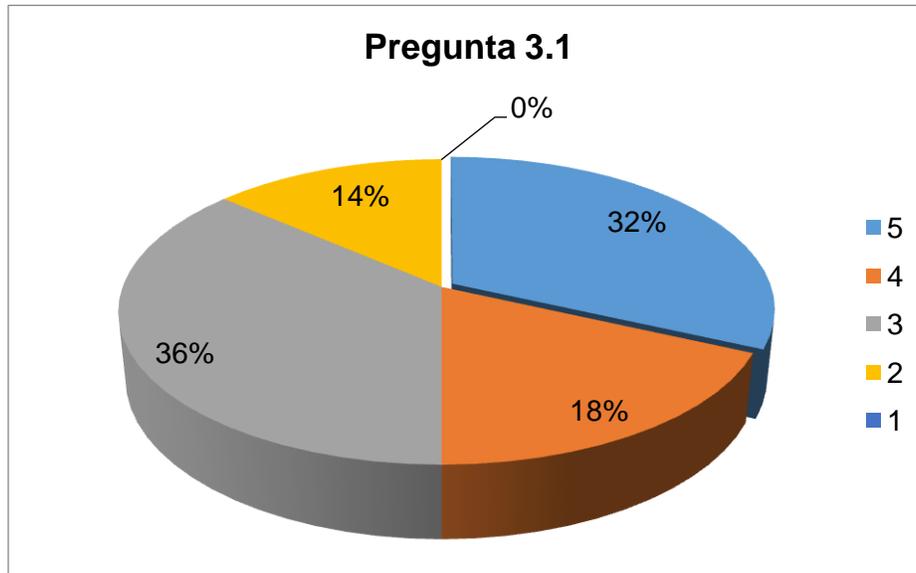


Figura 23 Resultados 3.1

### 3.2 ¿El líder tiene buena relación con su personal de trabajo?

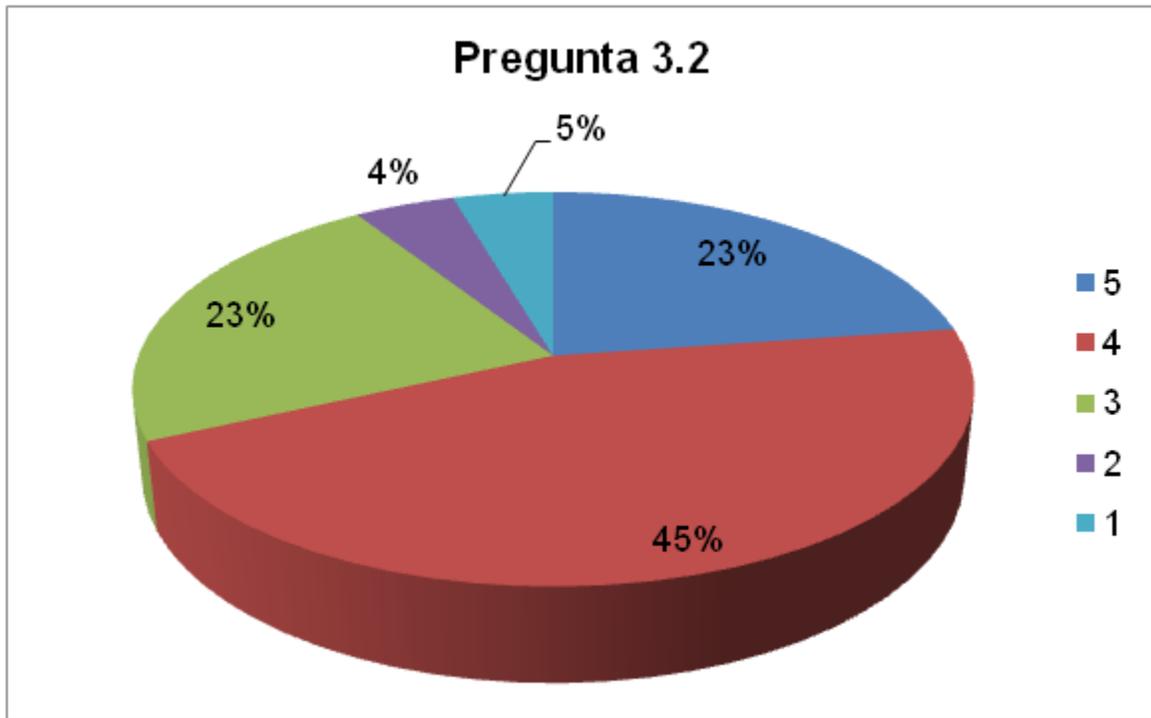
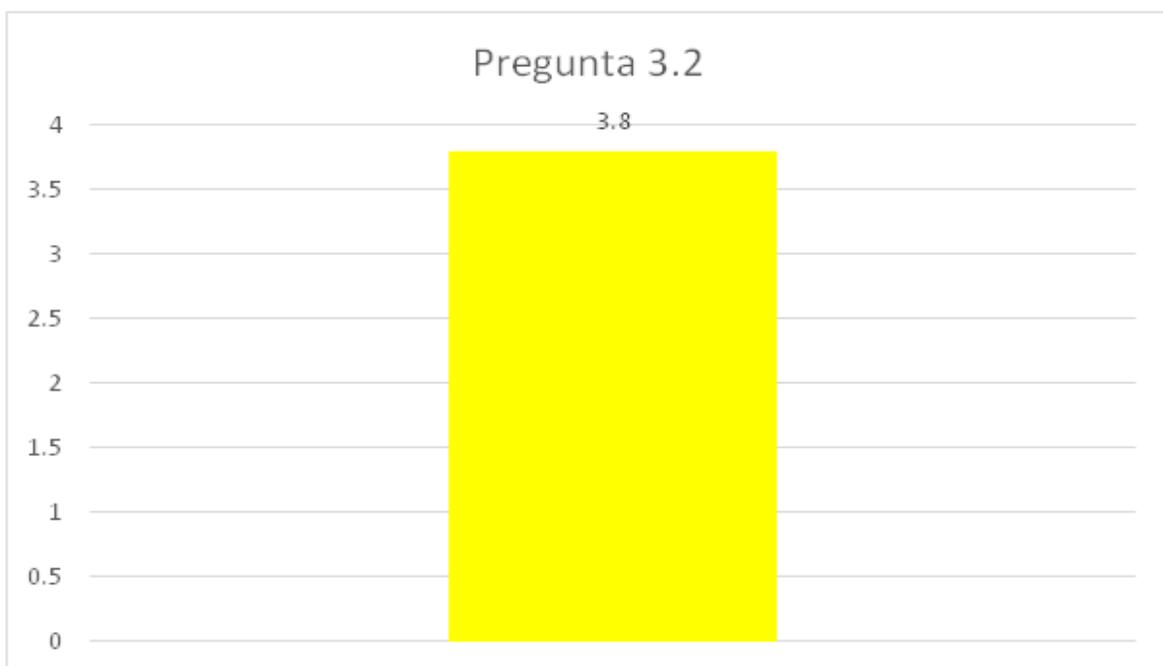


Figura 24 Resultados 3.2



### 3.3 ¿Los directivos dan a conocer los logros y dificultades de la empresa?

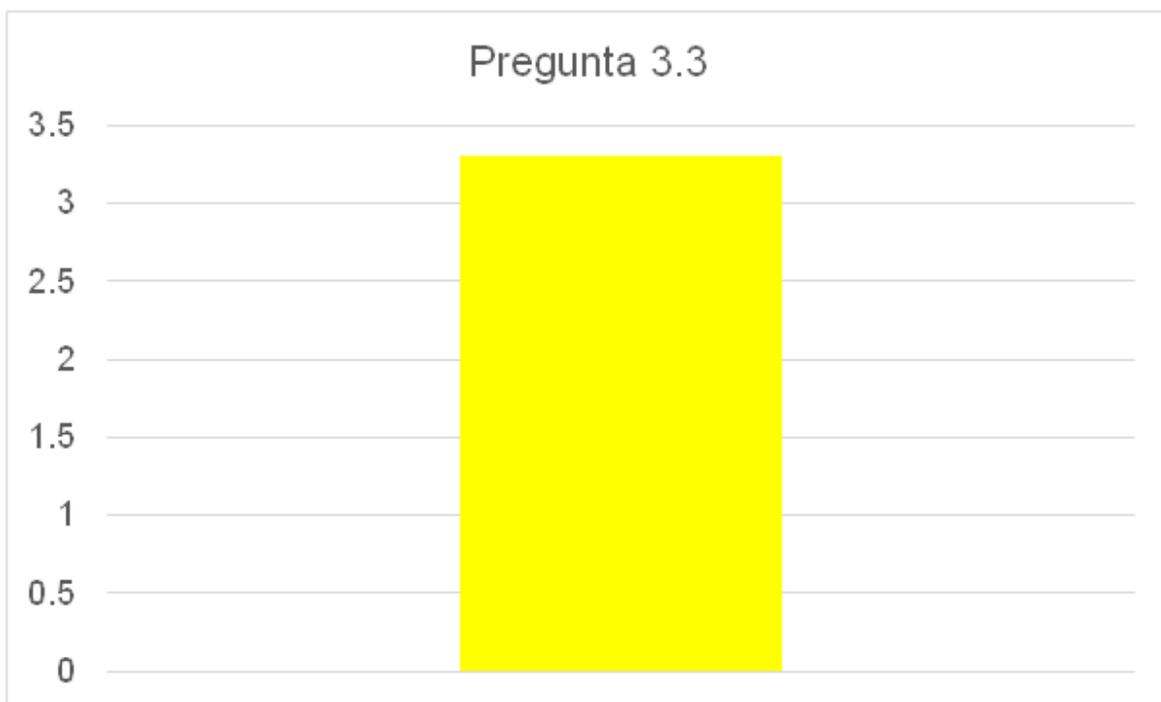
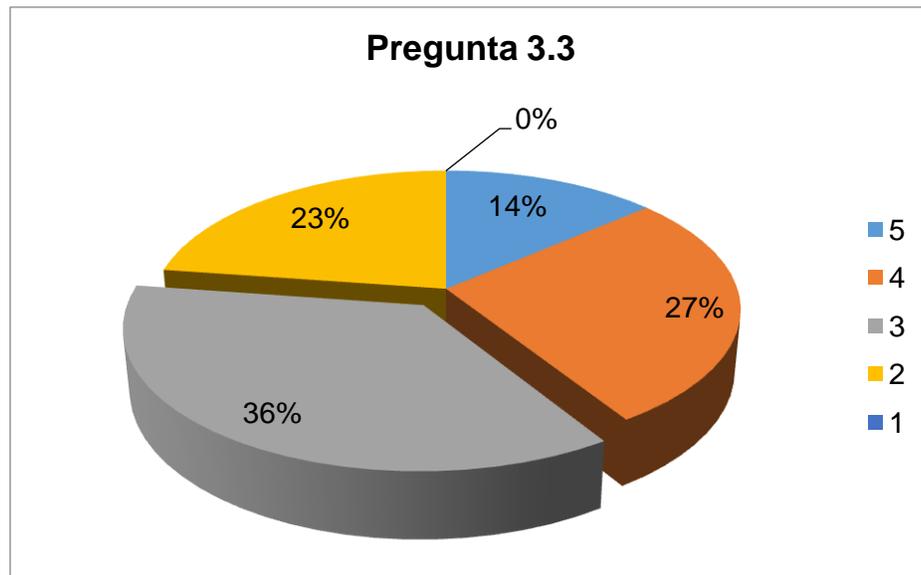


Figura 25 Resultados 3.3

3.4 ¿Los directivos realizan reuniones de trabajo y coordinación con el personal?

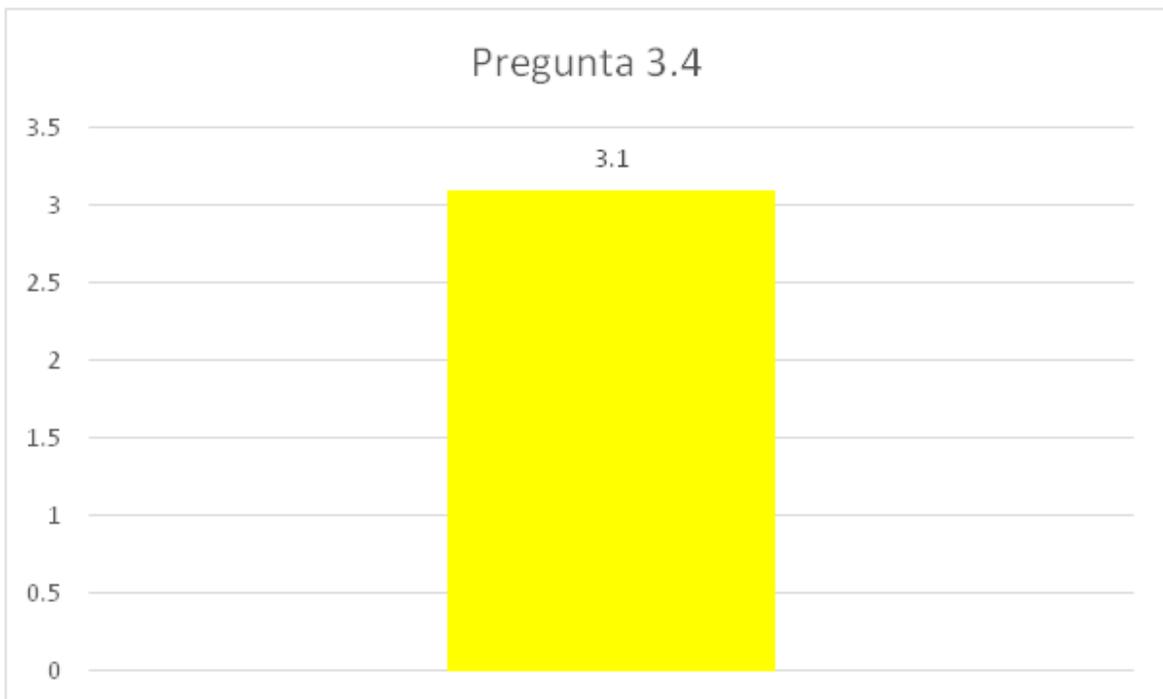
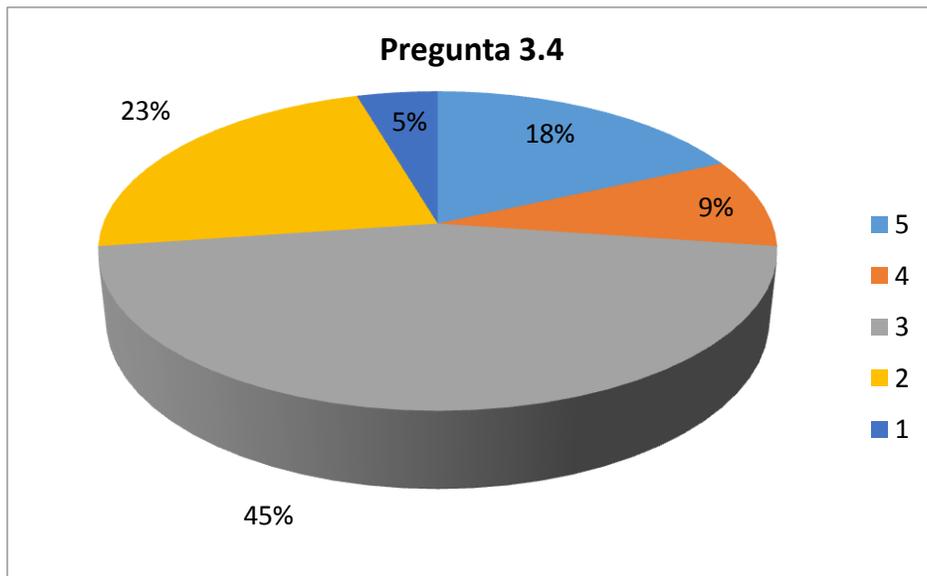


Figura 26 Resultados 3.4

3.5 ¿Los directivos, promueven reuniones sociales y de confraternidad?

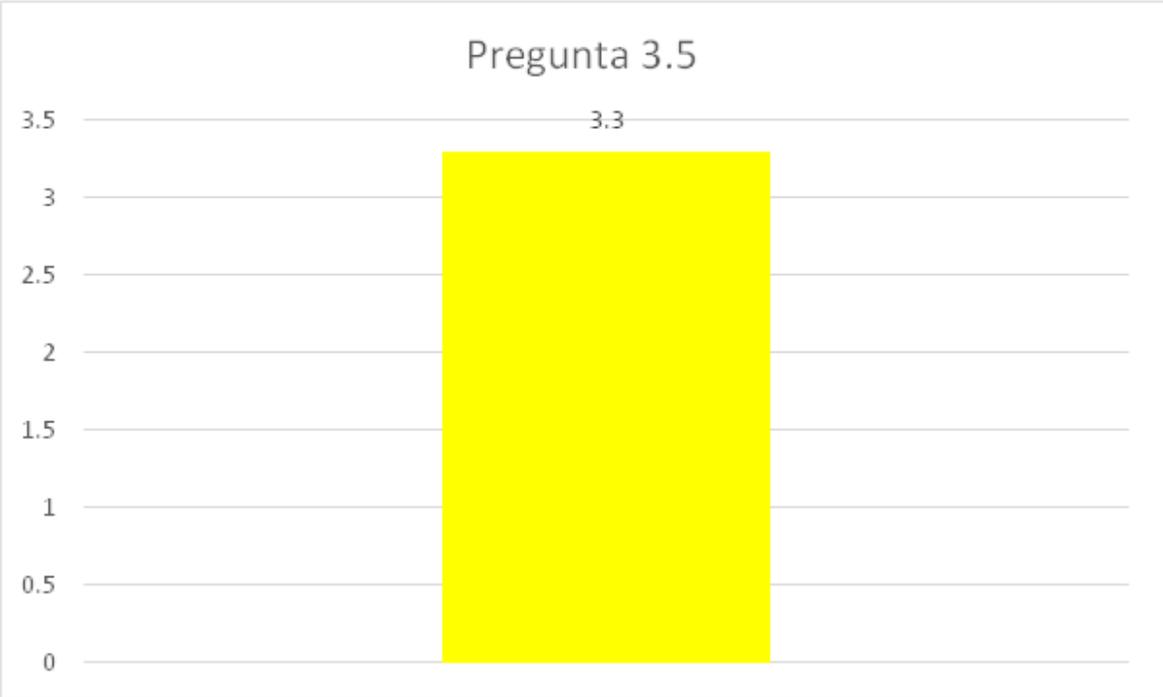
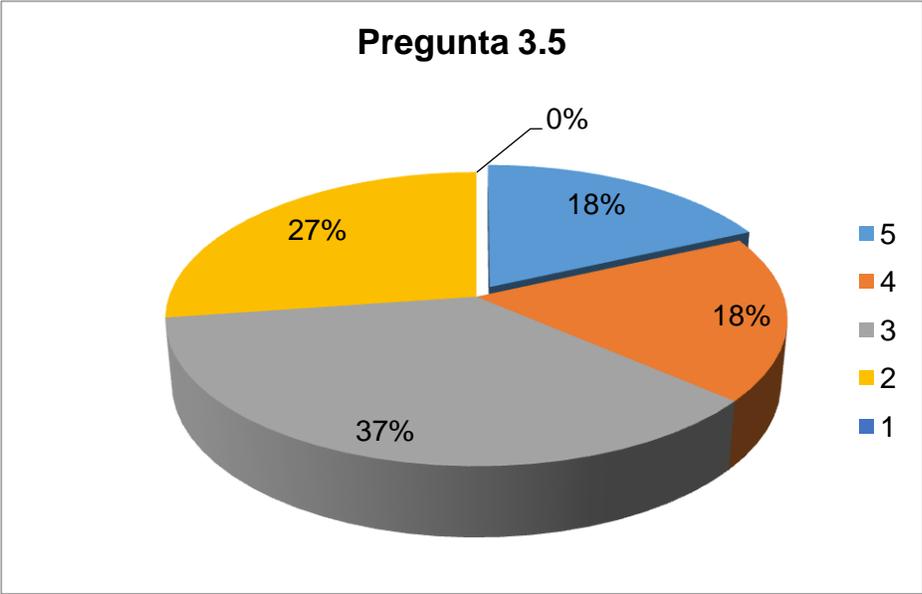


Figura 27 Resultados 3.5

3.6 ¿Los directivos lo tratan justamente y evita cualquier tipo de favoritismos?

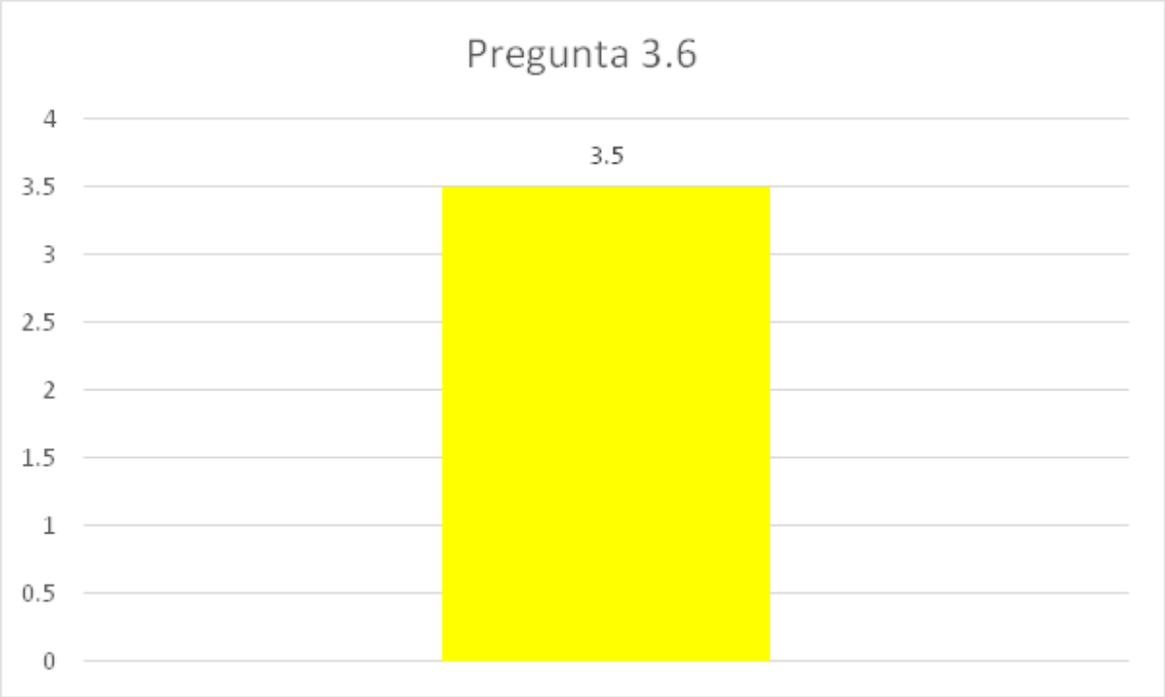
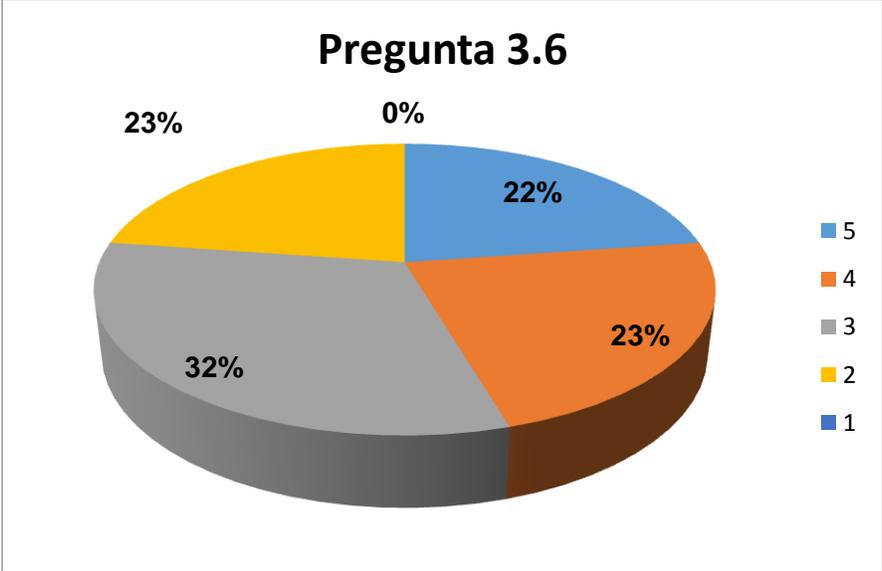
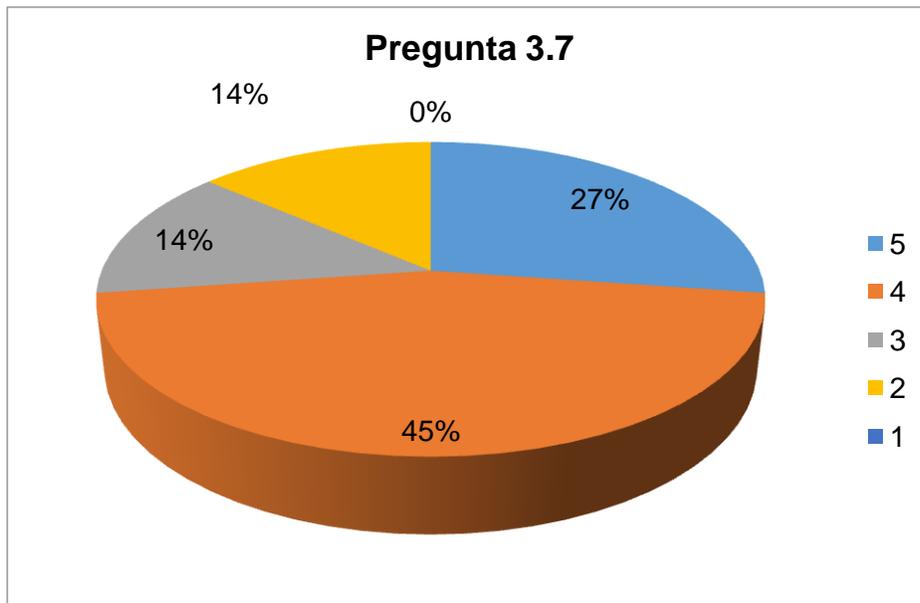
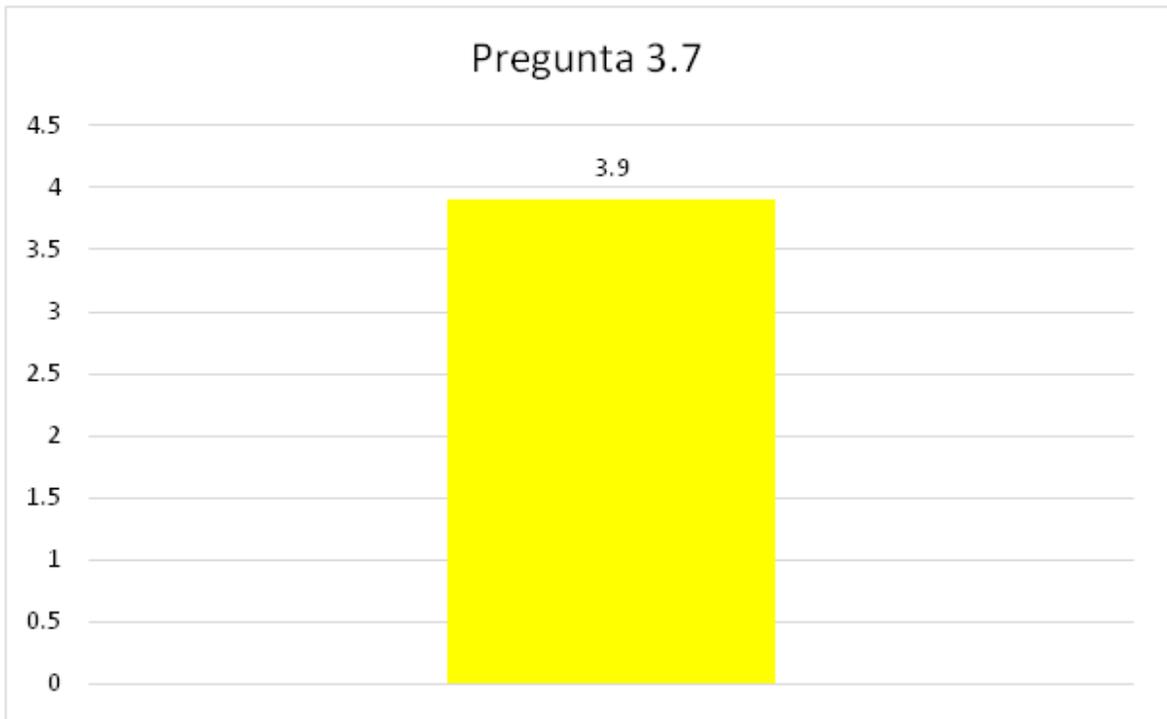


Figura 28 Resultados 3.6

3.7 ¿El jefe se preocupa porque entiendan bien el trabajo?





**Figura 29 Resultados 3.7**

3.8 ¿Generalmente todos aportan ideas para mejor el trabajo?

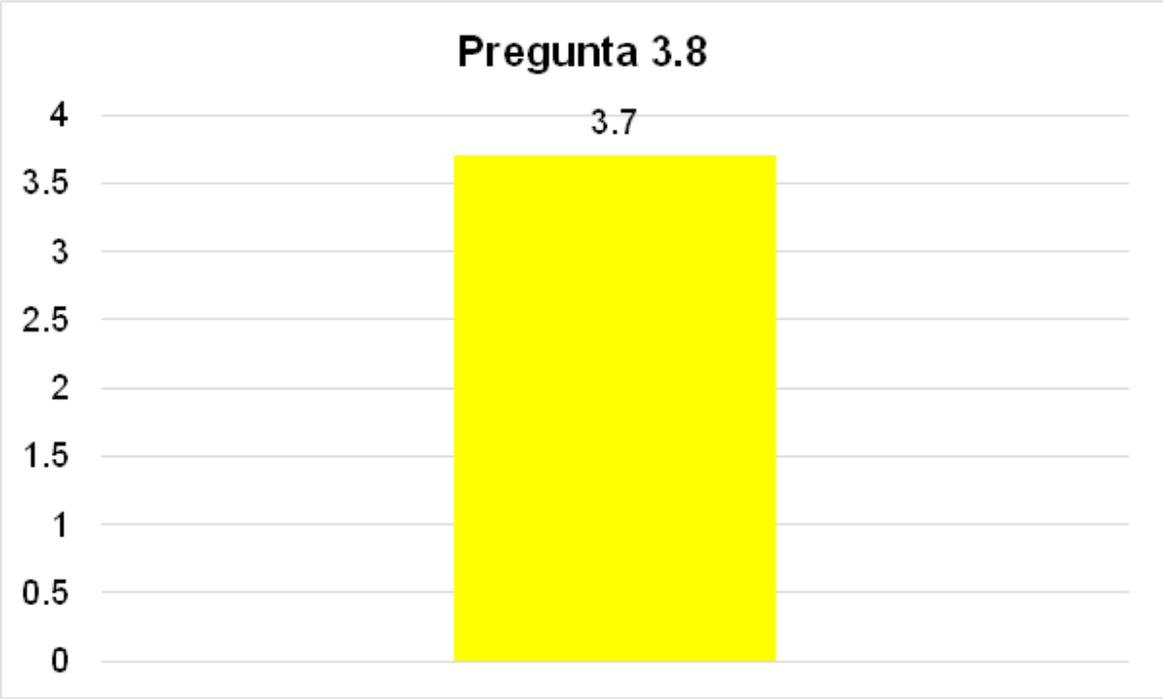
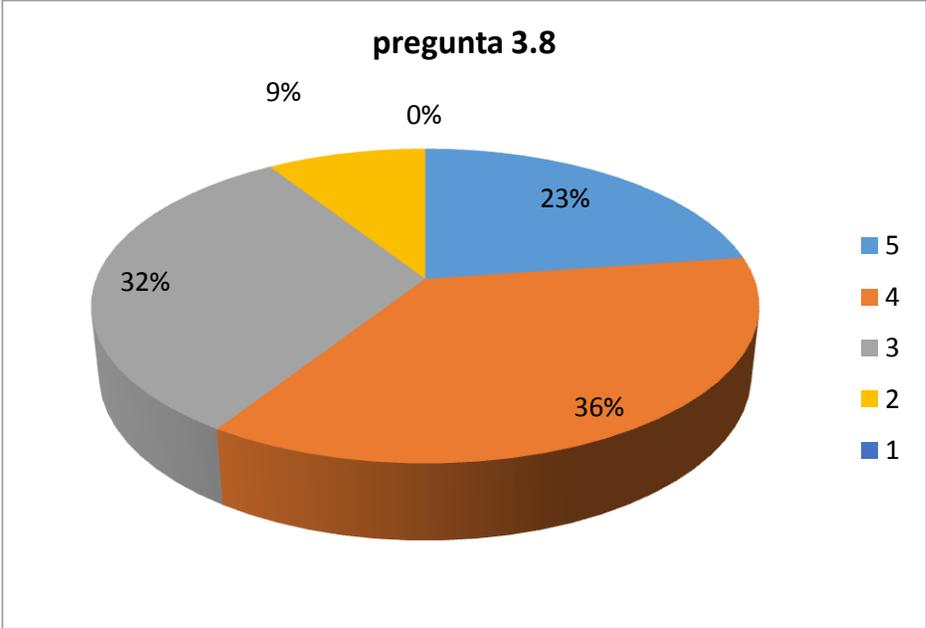


Figura 30 Resultados 3.8

3.9 ¿Cuándo usted tiene un problema en la empresa, cuenta con la ayuda de la dirección?

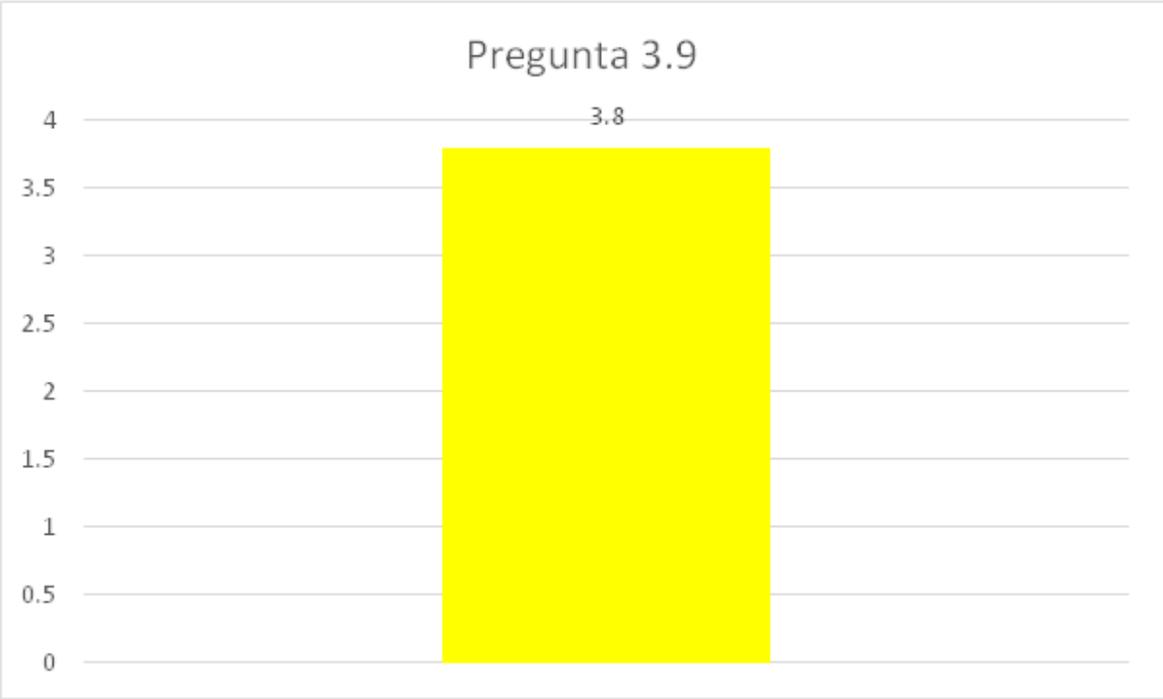
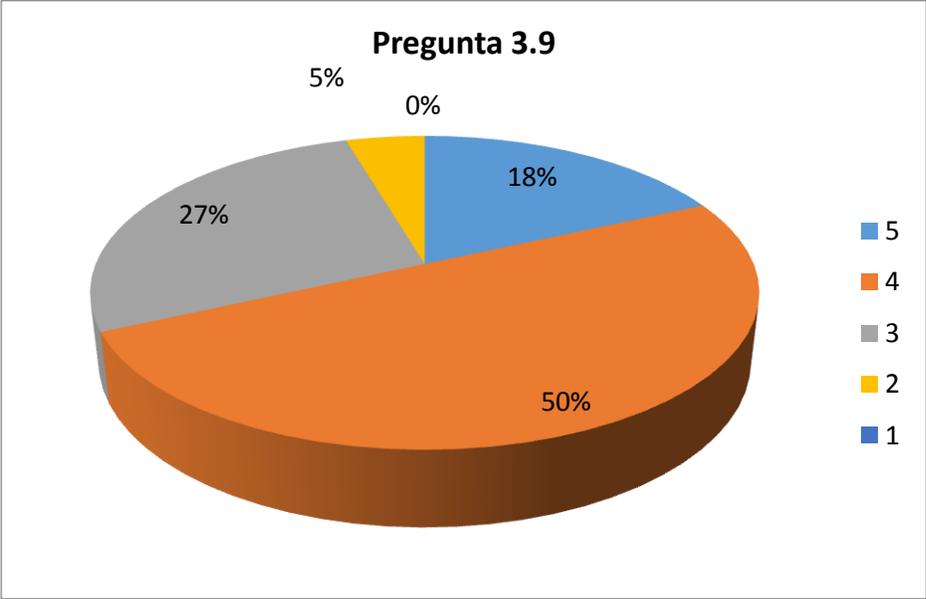


Figura 31 Resultados 3.9

## Dirección y Liderazgo

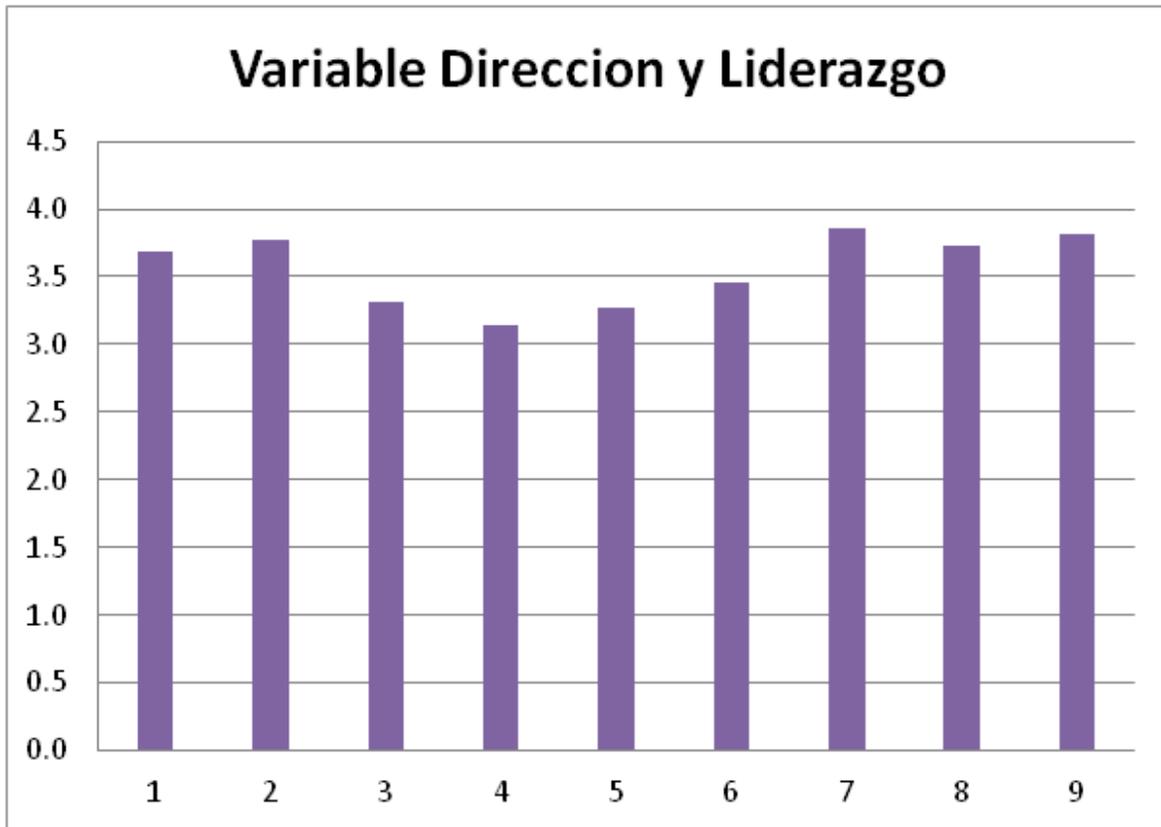


Figura 32 Resultado de la variable

De acuerdo a la gráfica de la figura 32, en relación a la variable de dirección y liderazgo, la mayor opinión expreso que no existe un buen liderazgo, lo podemos observar de manera clara en la pregunta 3.4 de la grafica y pregunta 3.5, que hay gran distribución de opiniones en relación a este punto donde no hay reuniones laborales para acuerdo de tareas.

## Condiciones de Trabajo

### 4.1 ¿Tienen definidas claramente sus funciones de su puesto?

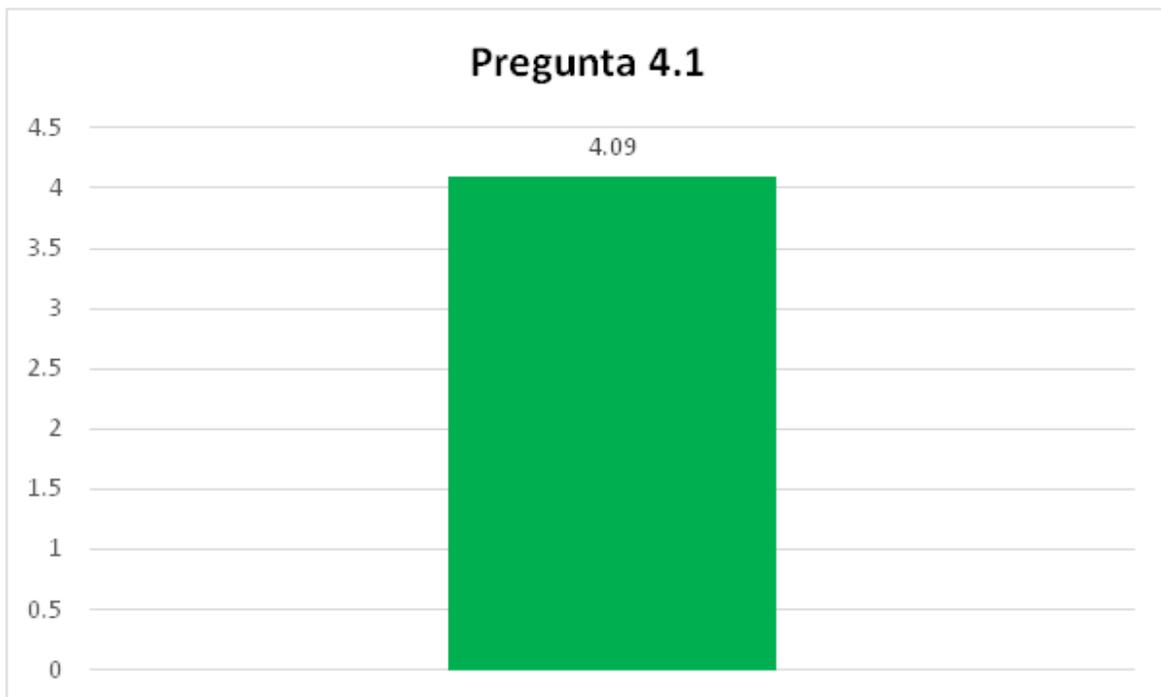
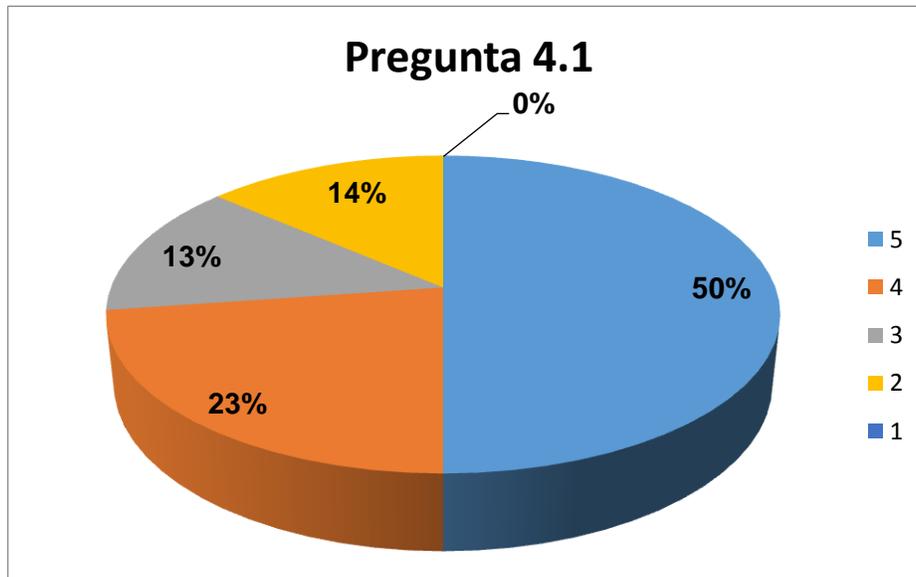


Figura 33 Resultados 4.1

4.2 ¿Cuándo se requiere realiza actividades de otras áreas, usted participa?

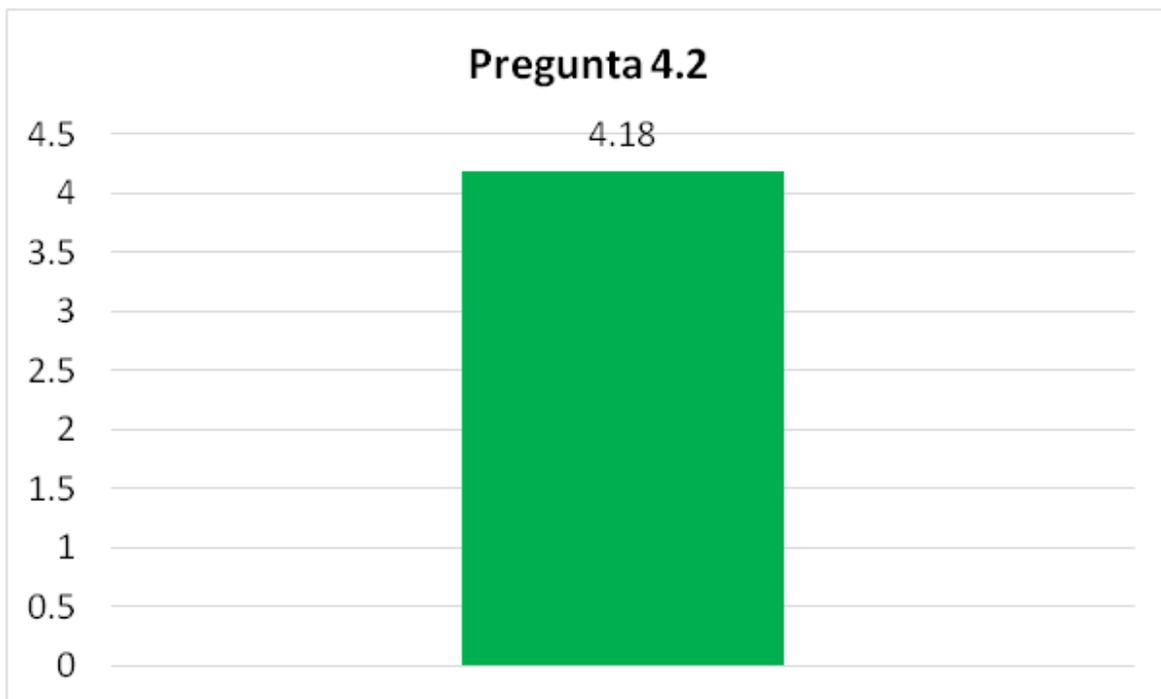
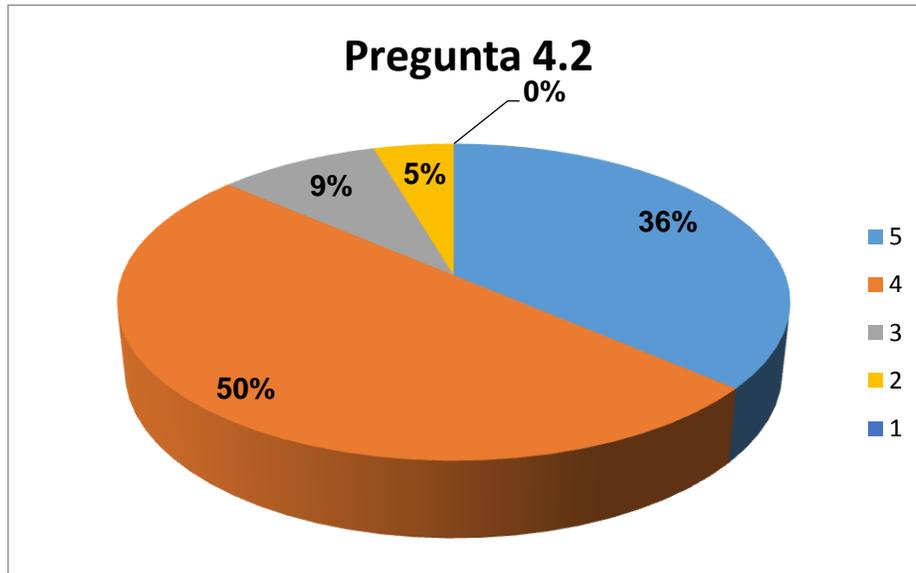


Figura 34 Resultados 4.2

4.3 ¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar su trabajo?

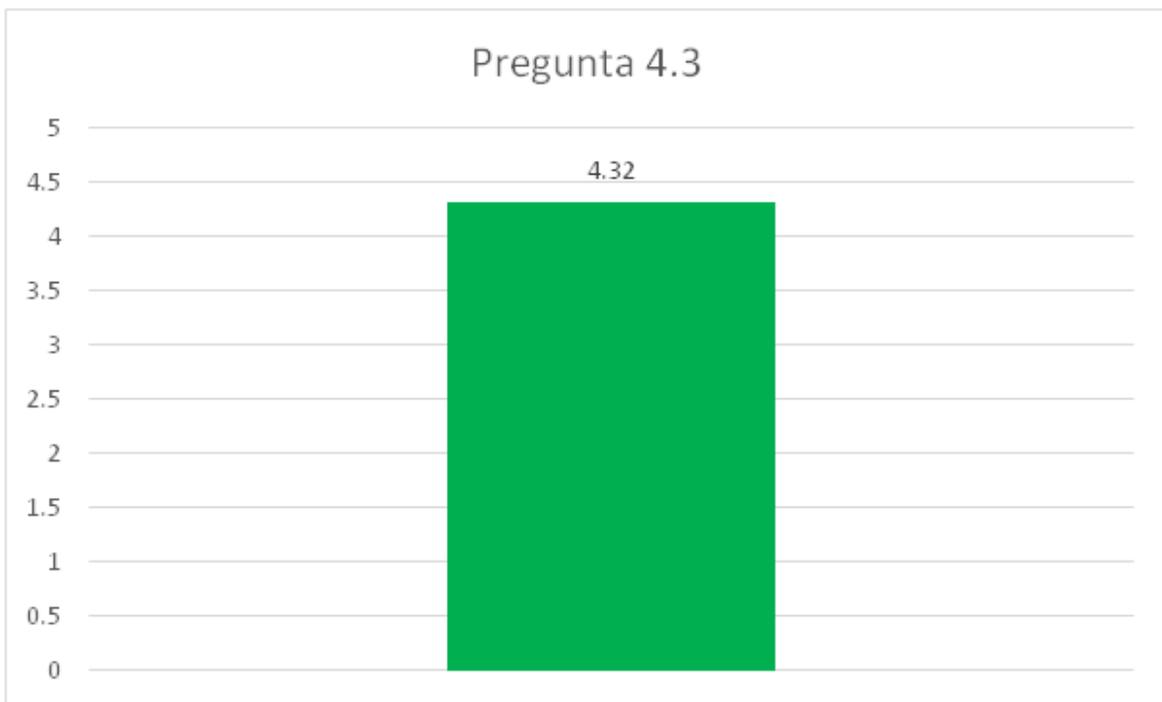
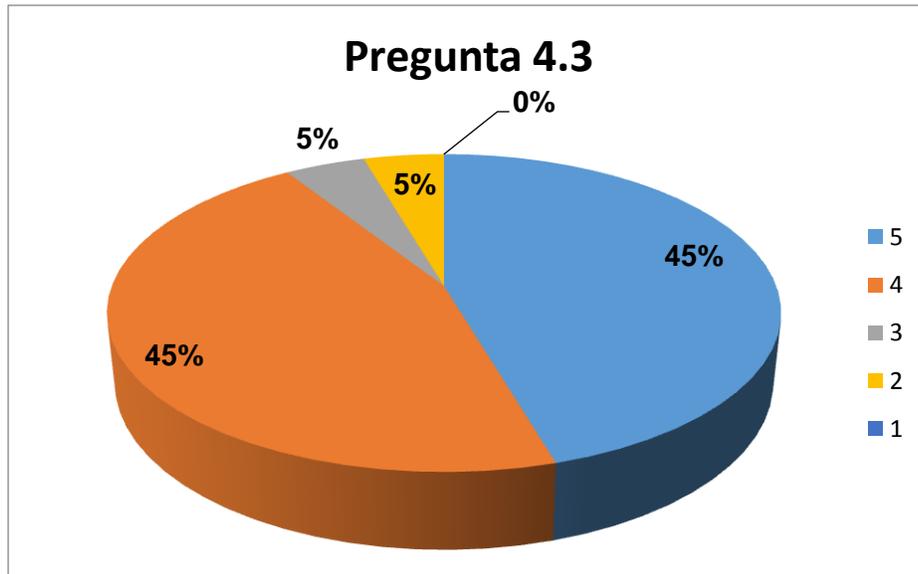


Figura 35 Resultados 4.3

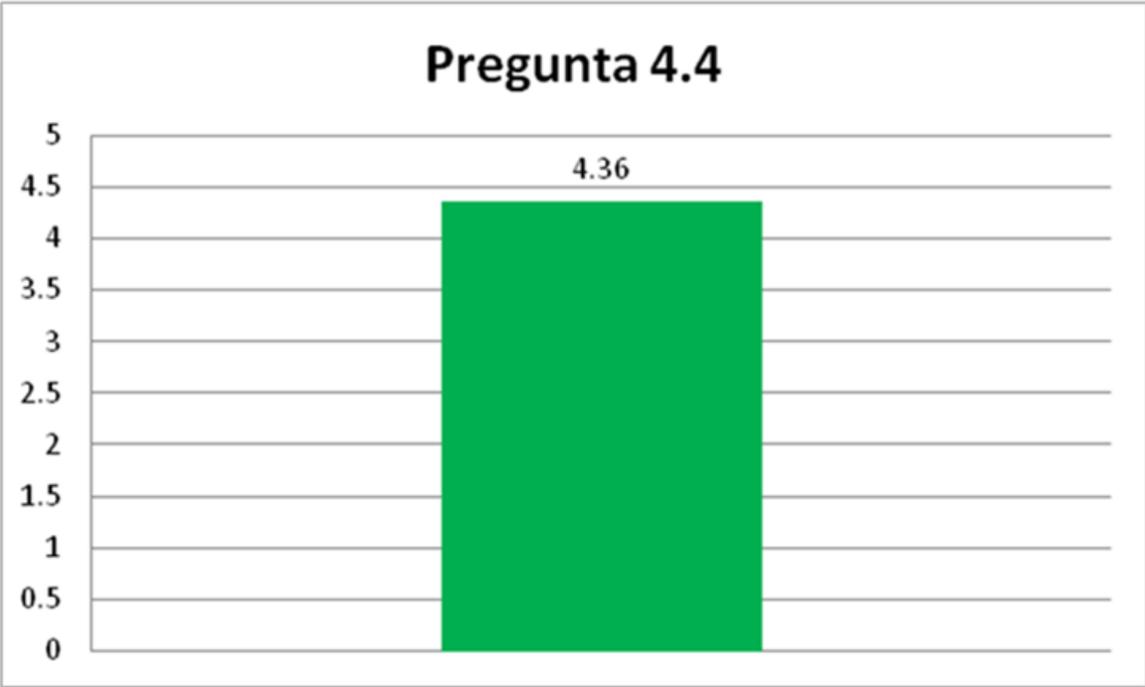
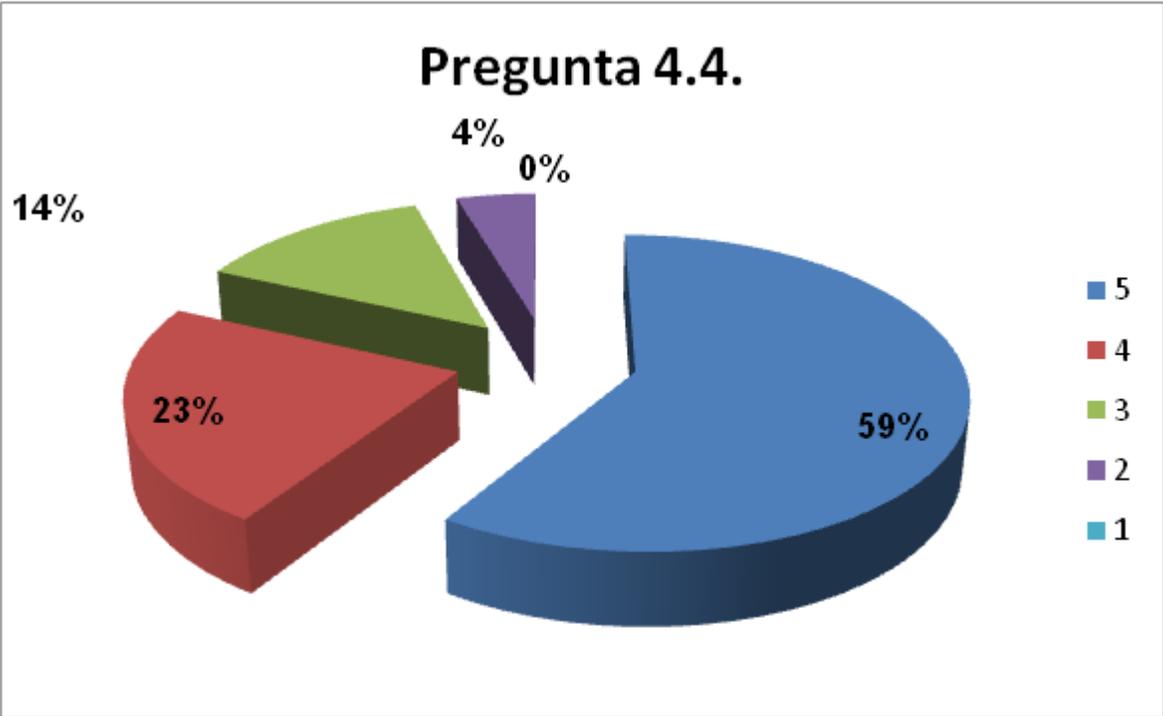
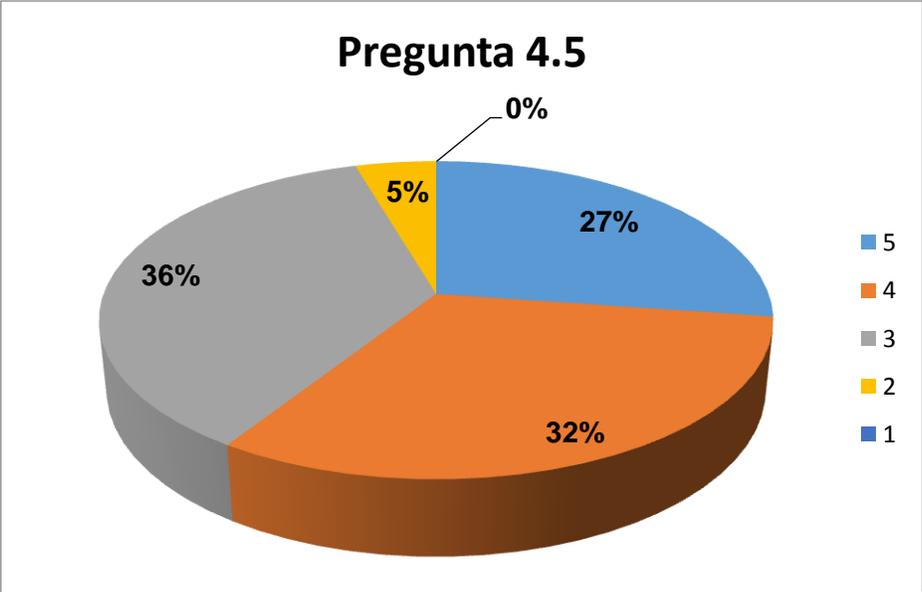


Figura 36 Resultados 4.4

4.4 ¿Considera que realizo su trabajo bajo condiciones segura?



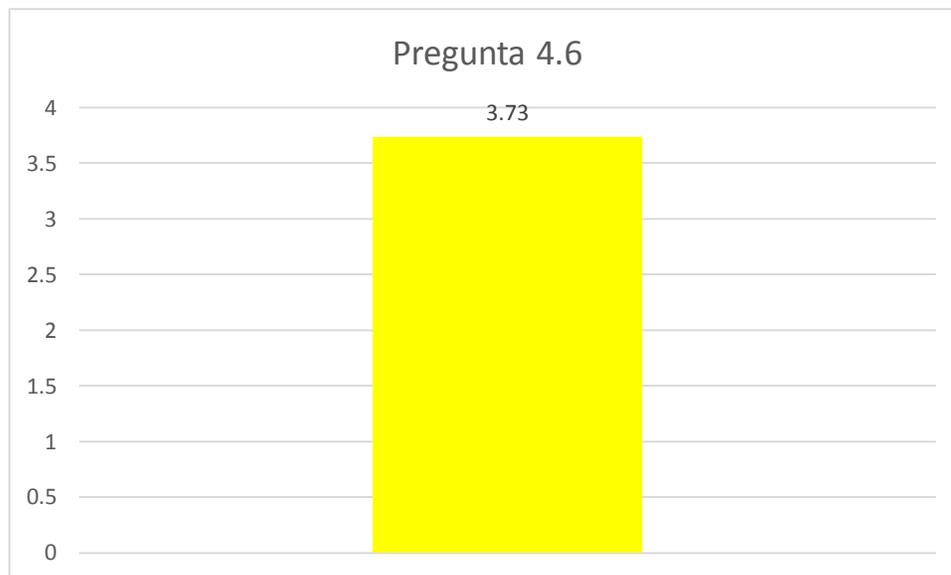
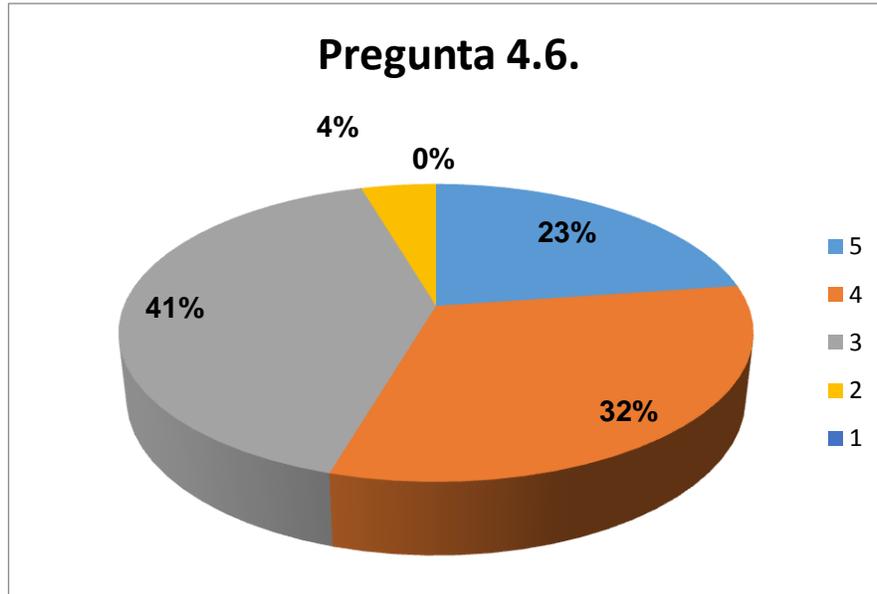
4.5 ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?





**Figura 37 Resultados 4.5**

4.6. ¿Usted cuenta con toda la información para realizar un excelente trabajo?



**Figura 3 Promedio de la pregunta 4.6**

¿Está capacitado lo suficiente para hacer bien su trabajo?

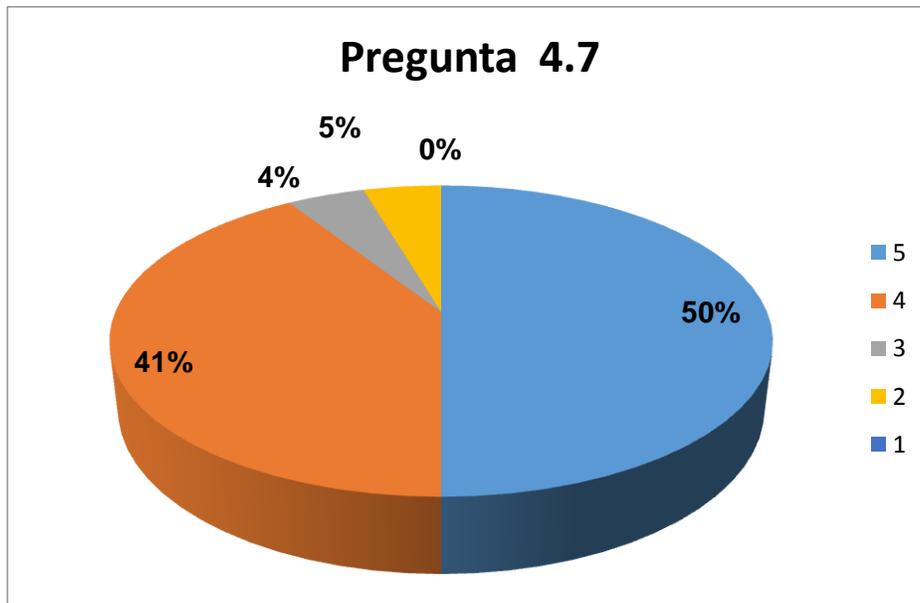


Figura 4 Porcentaje de la pregunta 4.7

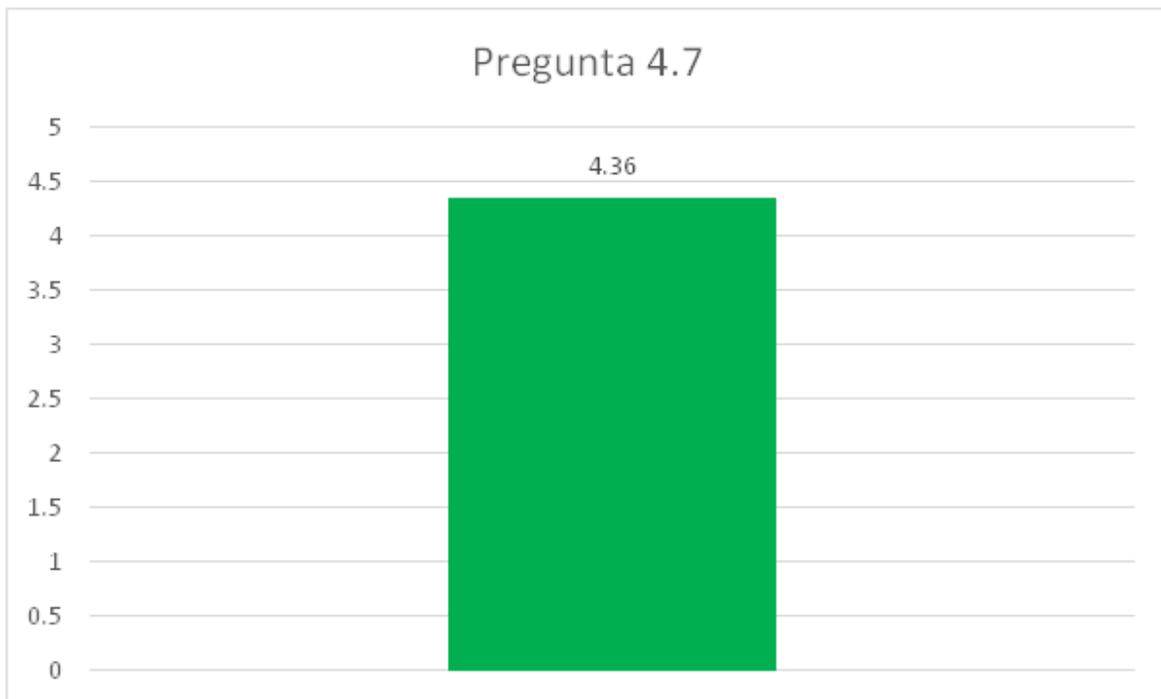
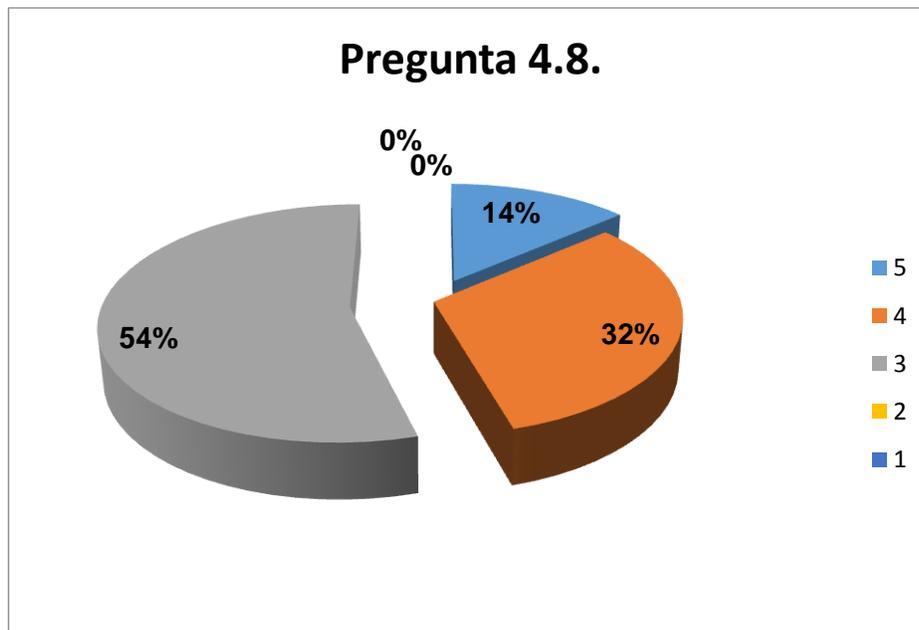


Figura 38 Resultados 4.7

4.8. ¿Las funciones de su puesto, las desempeña de acuerdo como se declaran en el Manual de Organización?



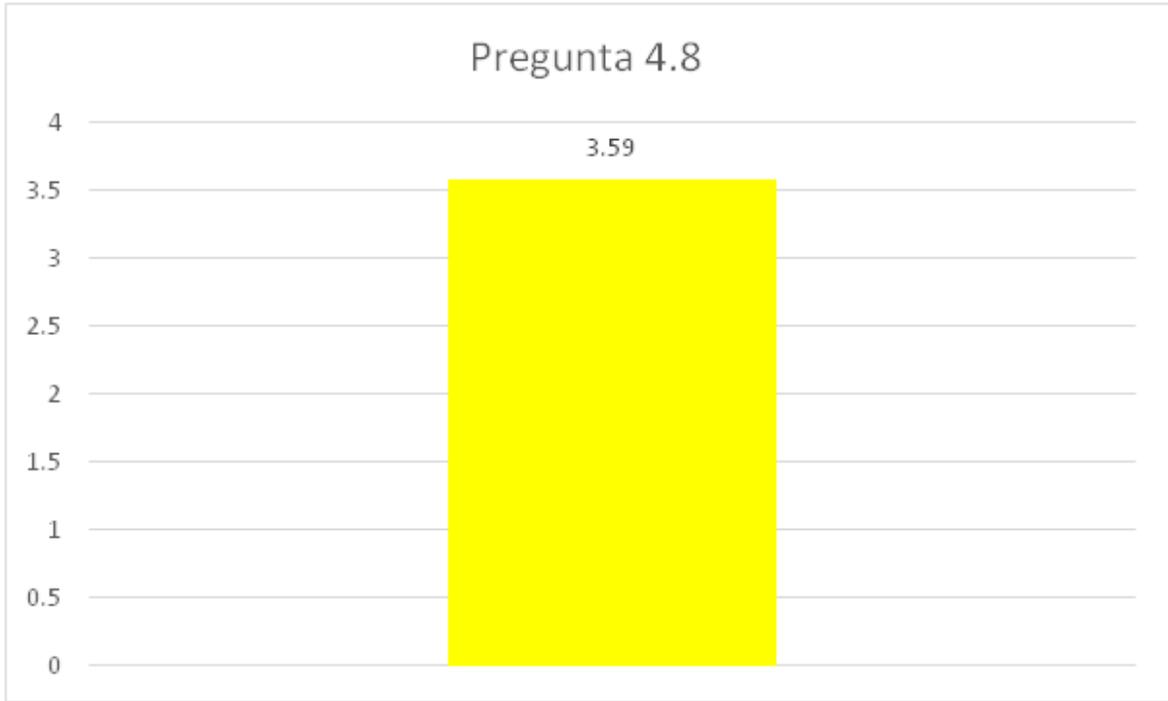
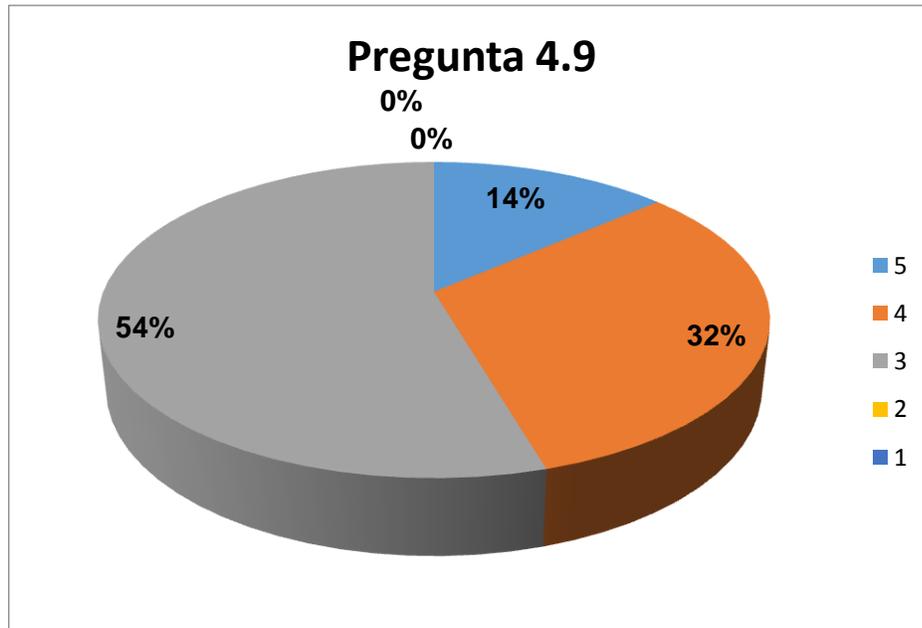
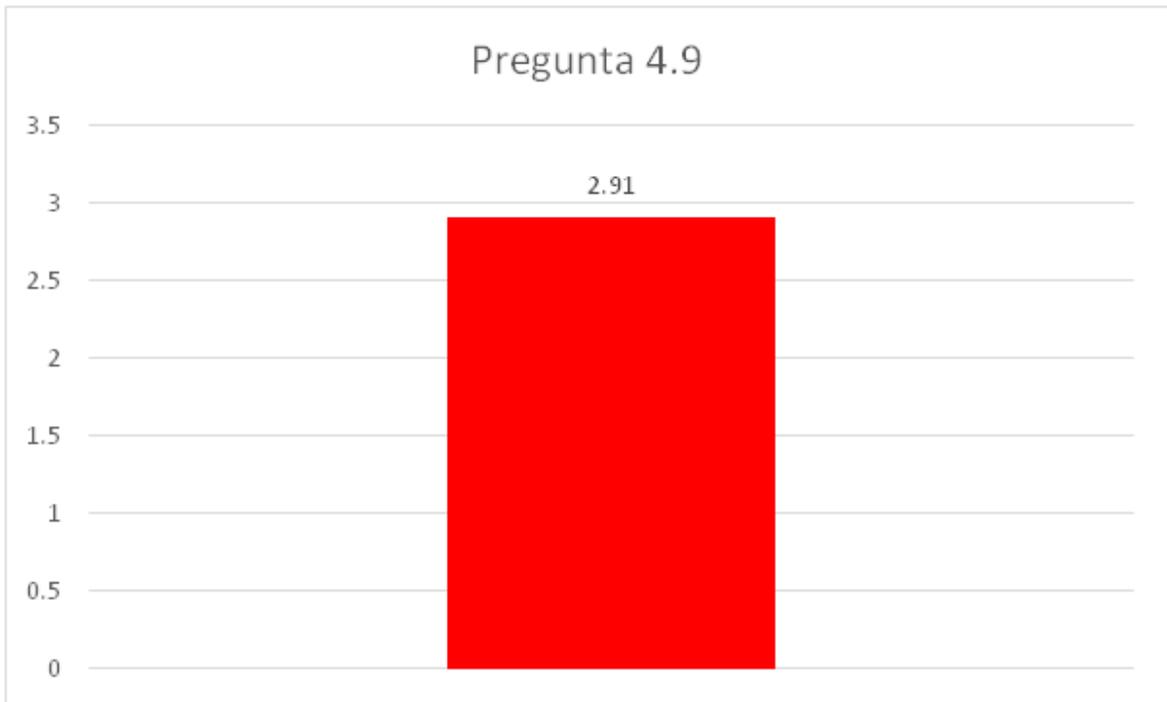


Figura 39 Resultados 4.8

4.9. ¿Considera que tiene su puesto seguro en la empresa?





**Figura 40 Resultados 4.9**

## Condiciones de Trabajo

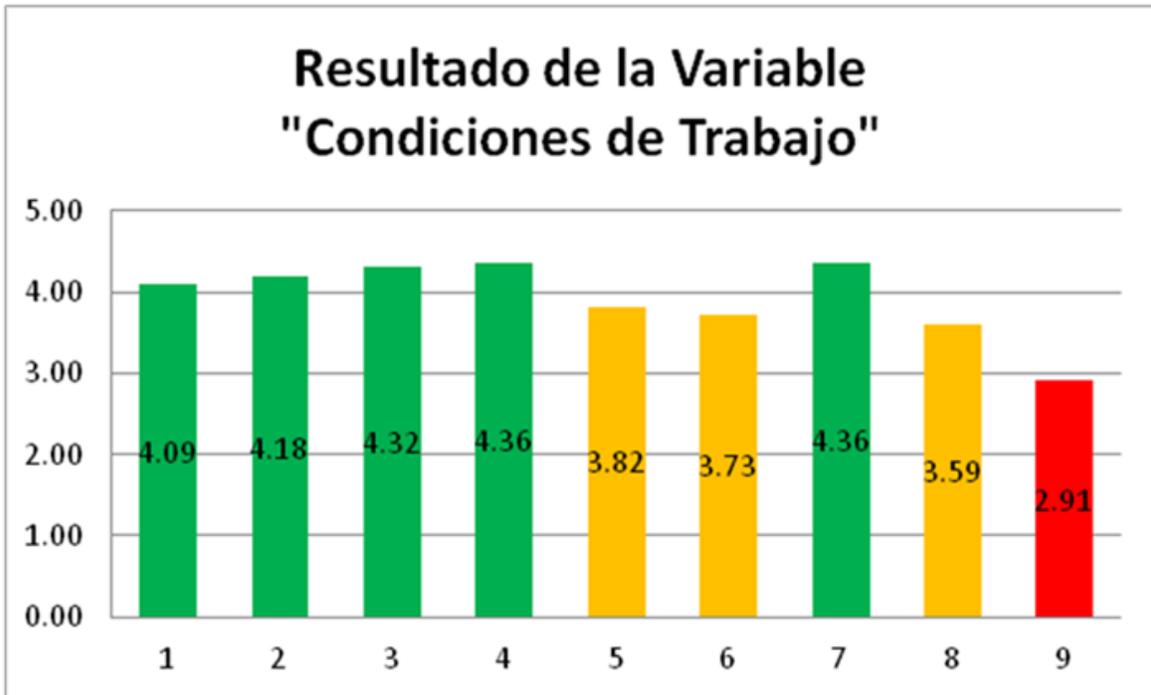


Figura 41 Resultado de la variable

El resultado de la Figura de la variable "condiciones de trabajo" observamos que los empleados se sienten seguros en cuanto a instalaciones, existe una seguridad física a la hora de desempeñar sus funciones gracias a las medidas con las que la empresa cuenta como acciones de emergencia inmediatas a cualquier contingencia en términos generales en condiciones físicas se encuentran bien, contrario a eso de acuerdo a la pregunta 4.5, 4.6 y 4.9 en las que se hace mención de clima laboral se hace notar que los trabajadores consideran que no cuentan con la confianza y las herramientas de trabajo que quisieran tener para poder desempeñar sus labores.

## Beneficios Laborales

### 5.1 ¿Usted sabe a qué puesto puede aspirar?

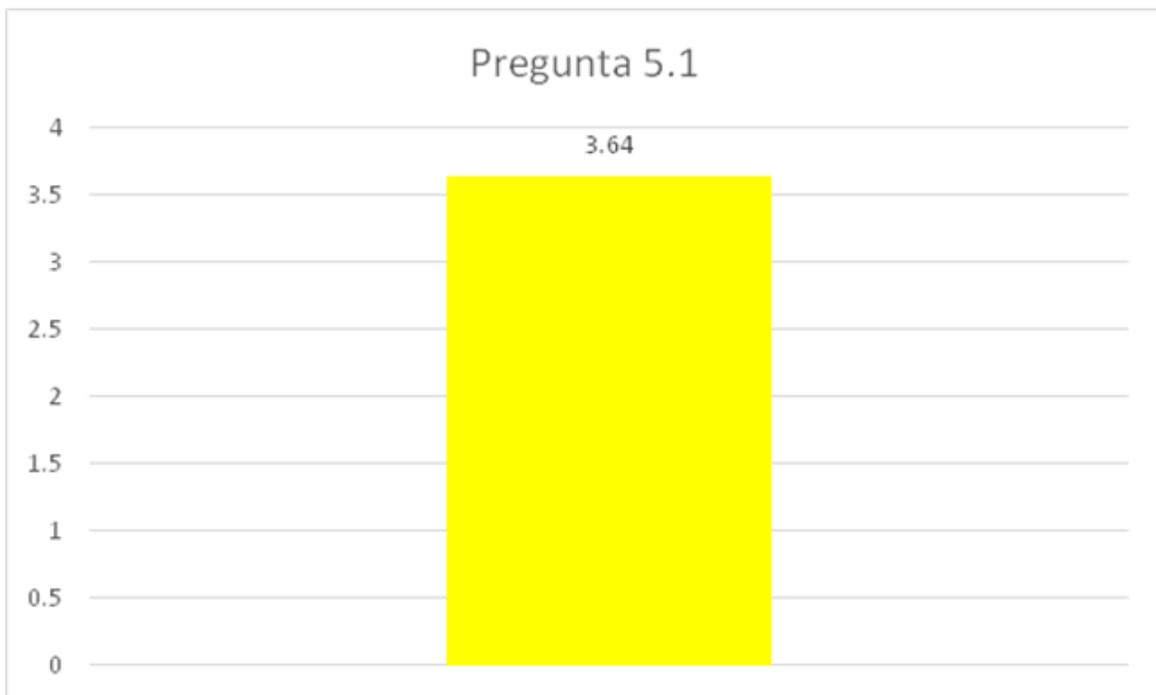
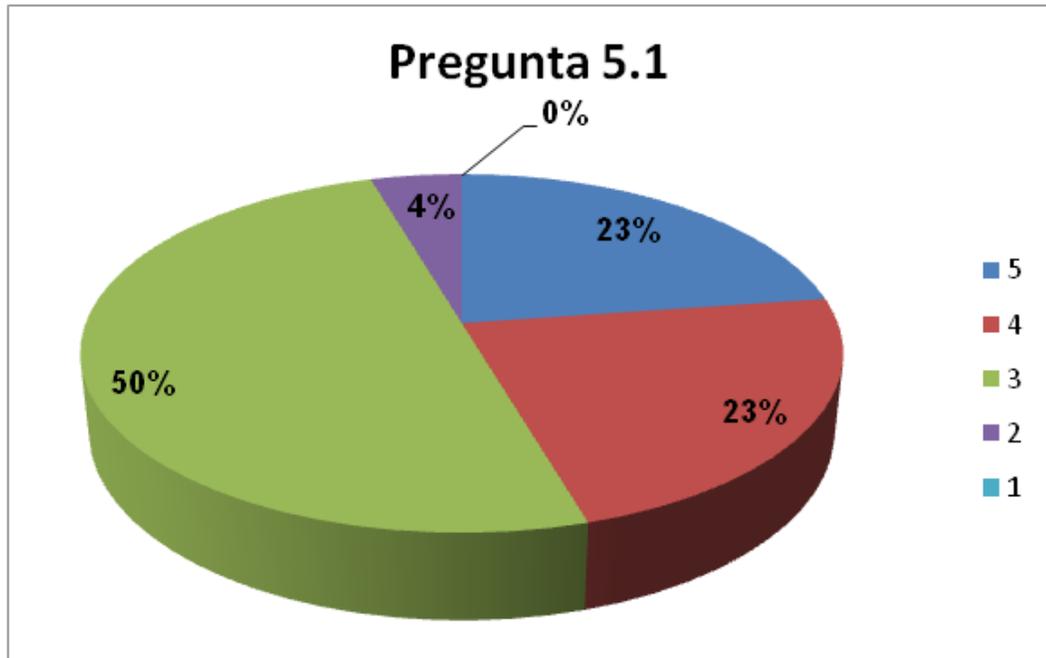


Figura 42 Resultado 5.1

5.2 ¿La empresa le ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal?

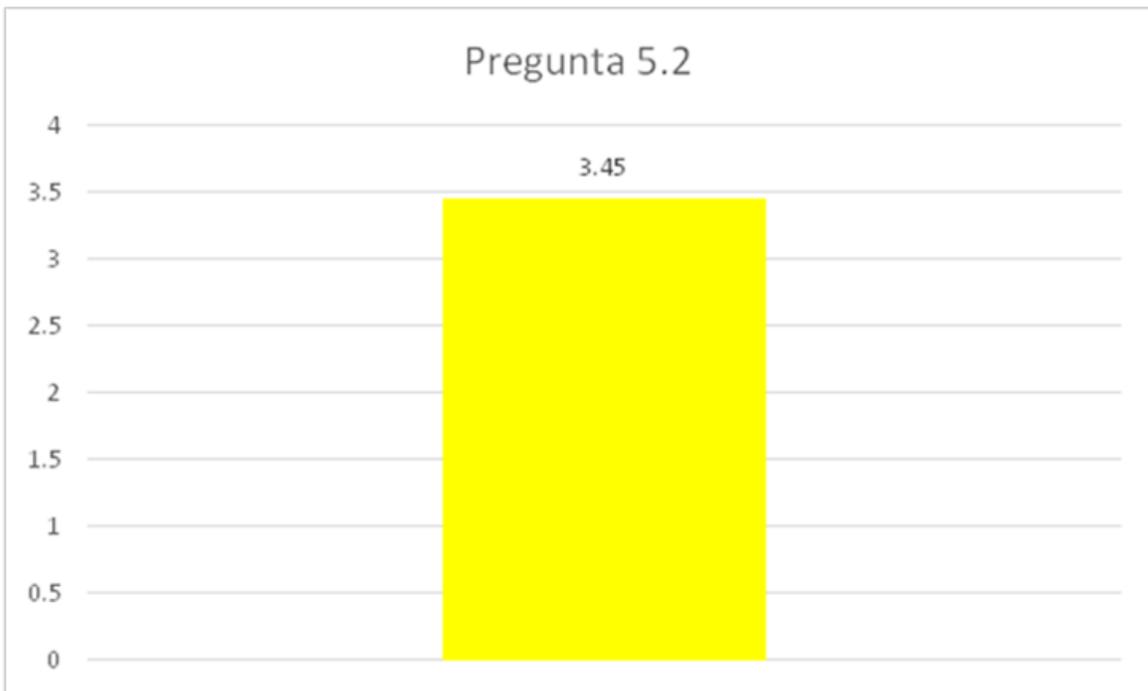
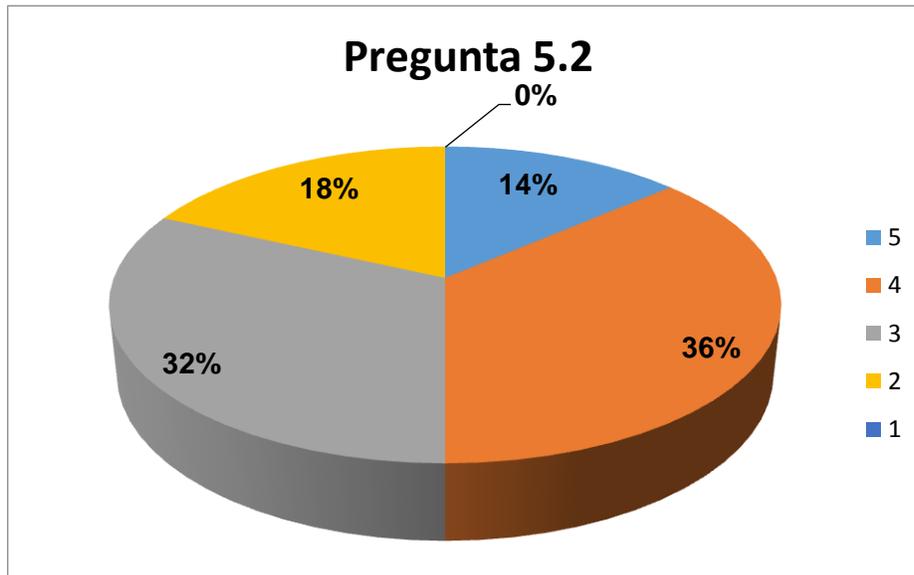
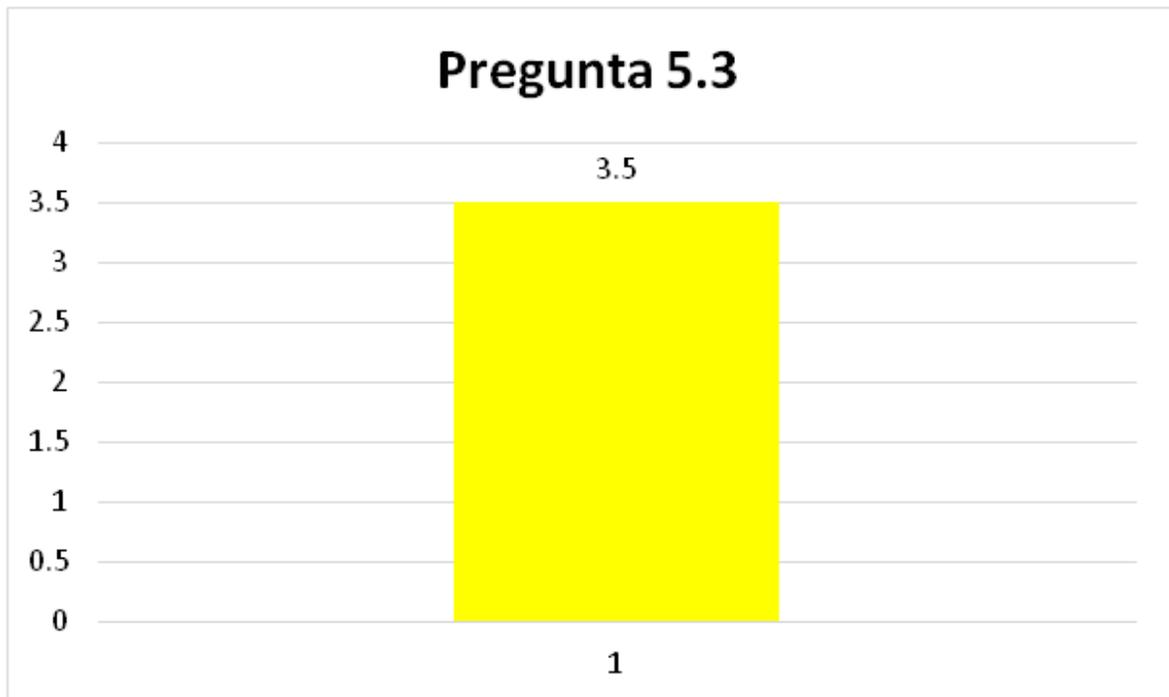
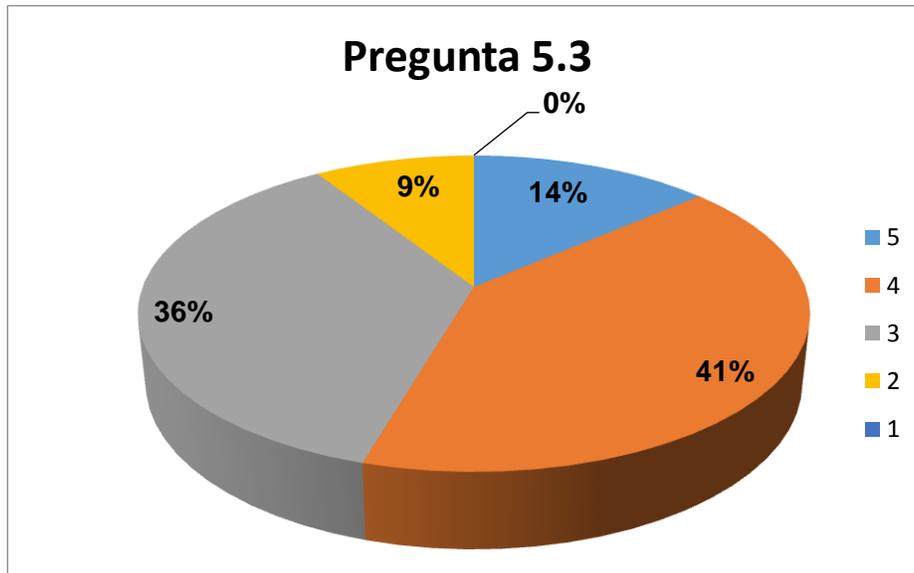


Figura 43 Resultados 5.2

5.3 ¿Su salario es bueno o mejor que aquellos que se pagan en empresas similares?



5.4 ¿Su sueldo es adecuado con la relación a la labor que realiza en la empresa?

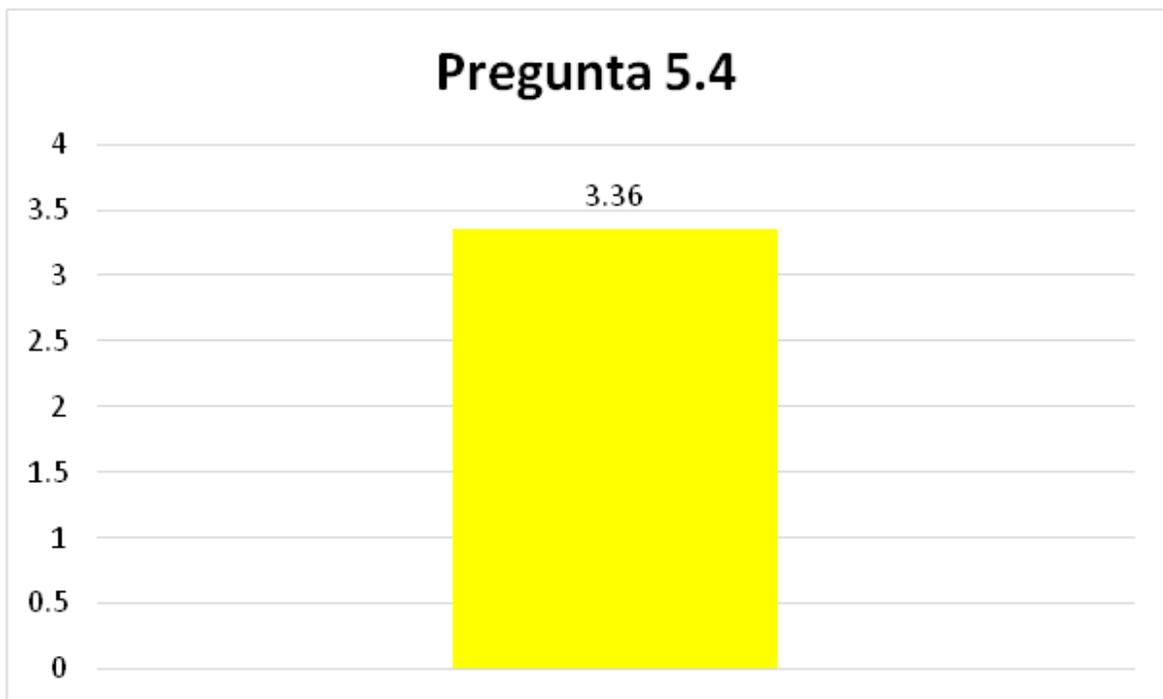
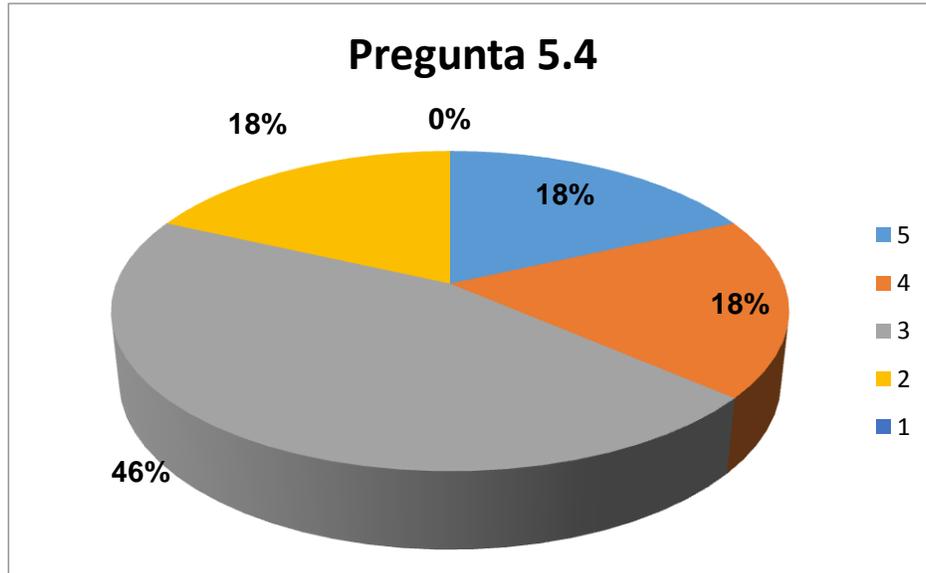


Figura 44 Resultados 5.4

5.5 ¿Se siente bien con el sueldo que percibe?

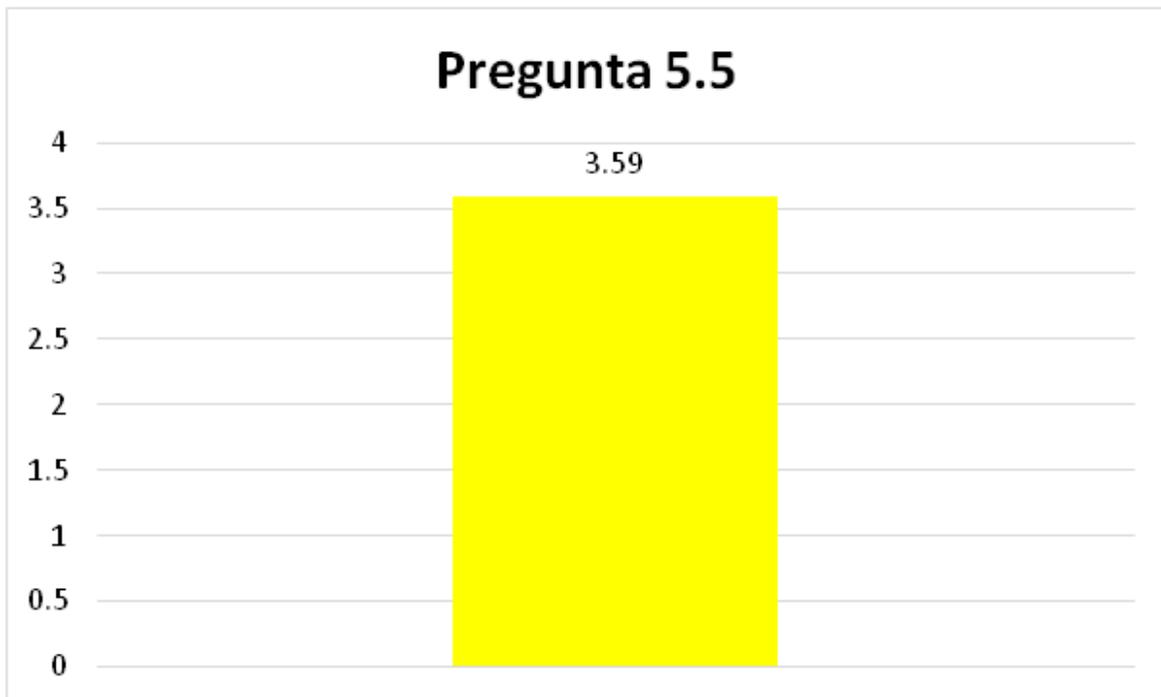
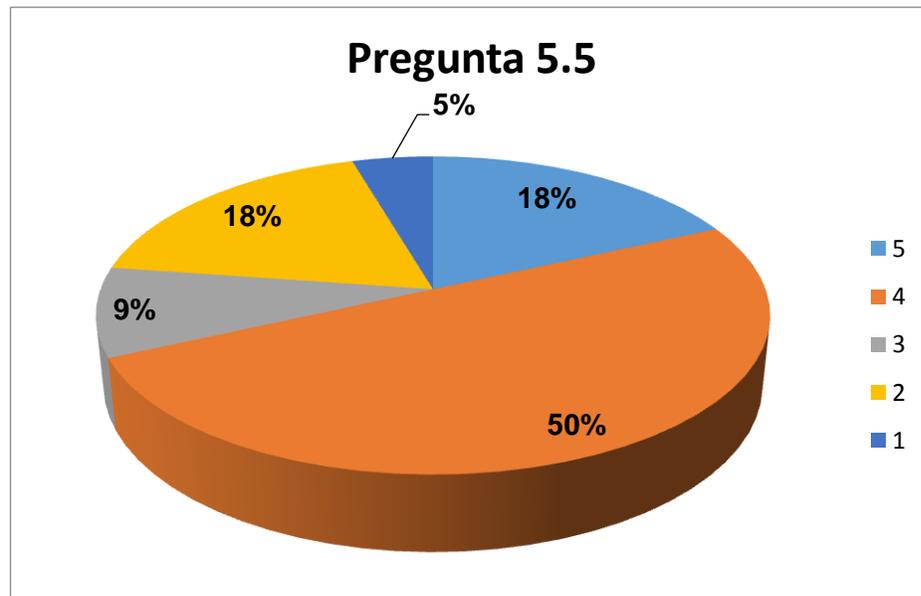


Figura 45 Resultados 5.5

5.6 ¿Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable?

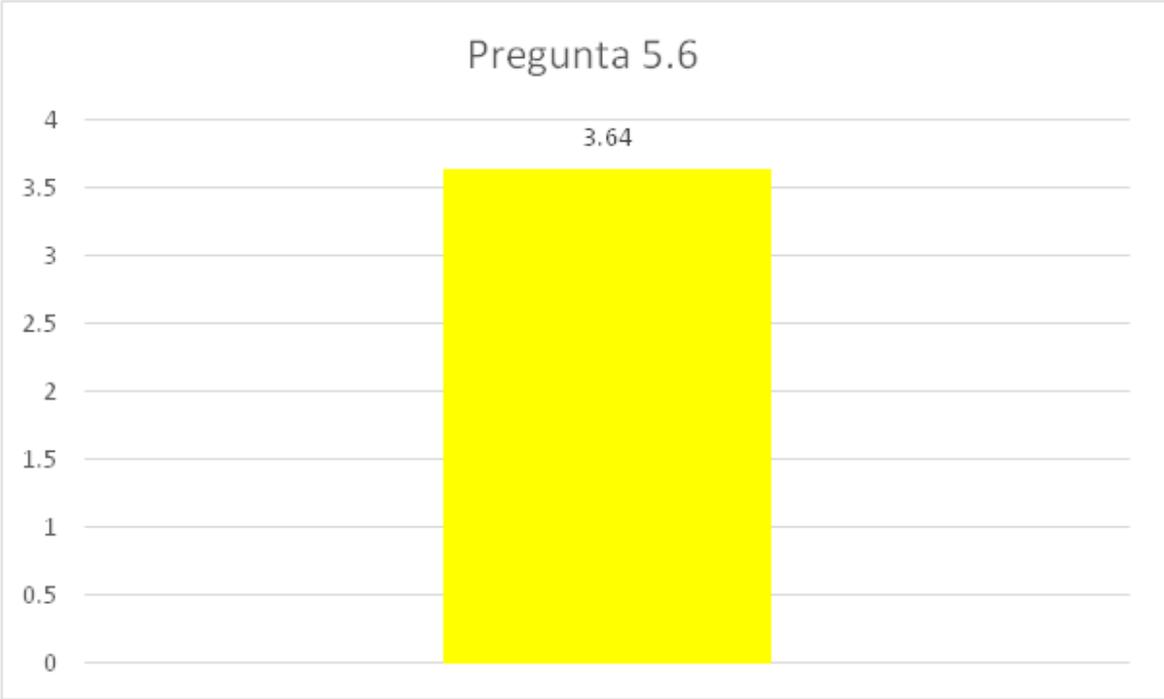
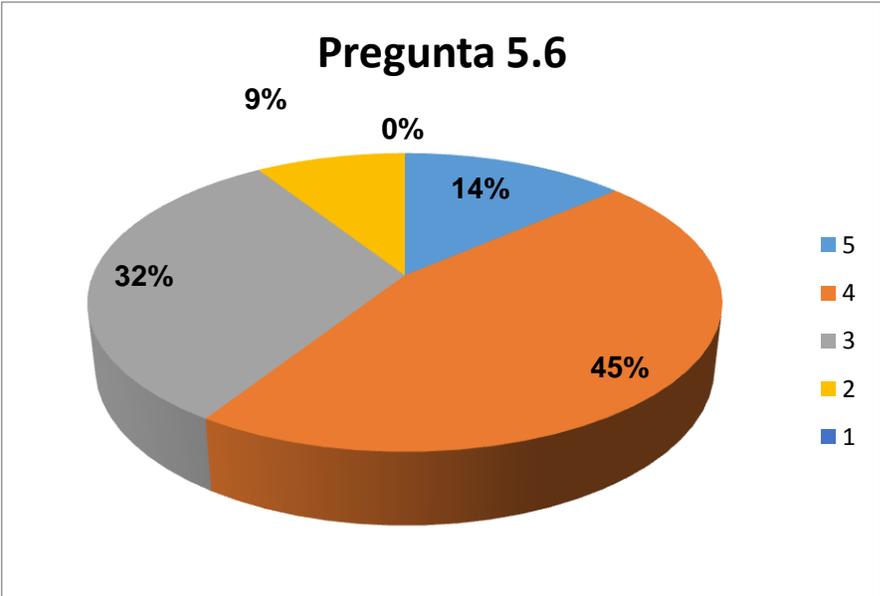


Figura 46 Resultados 5.6

5.7 ¿El salario que devenga le permite cubrir su presupuesto familiar?

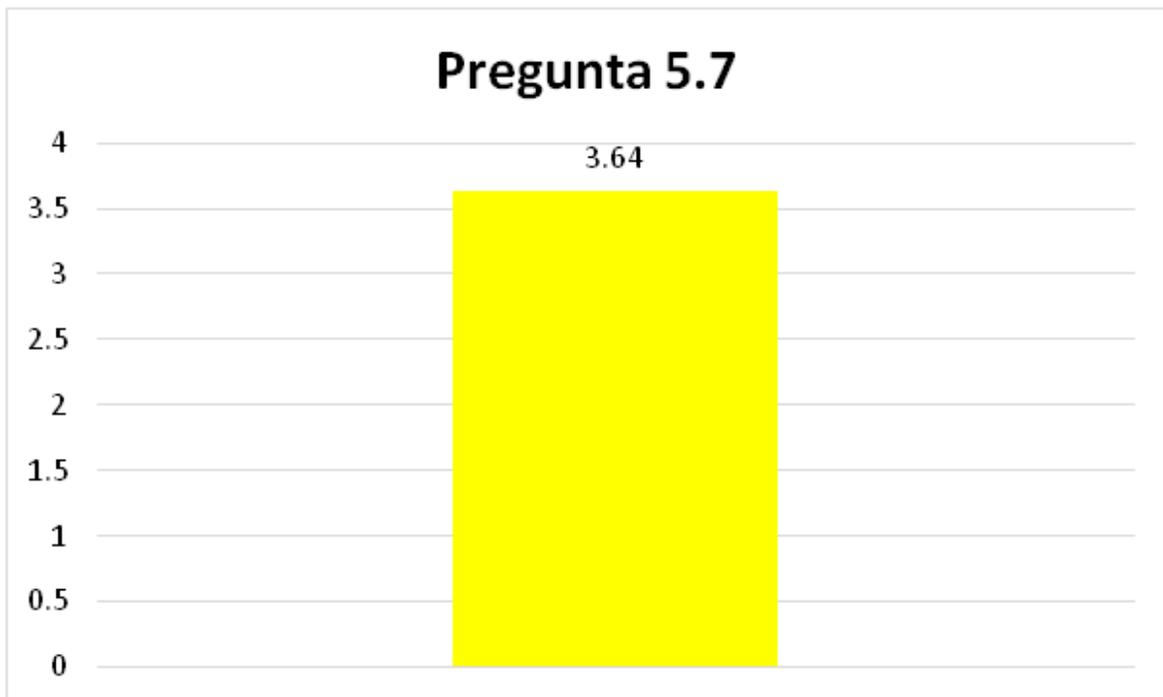
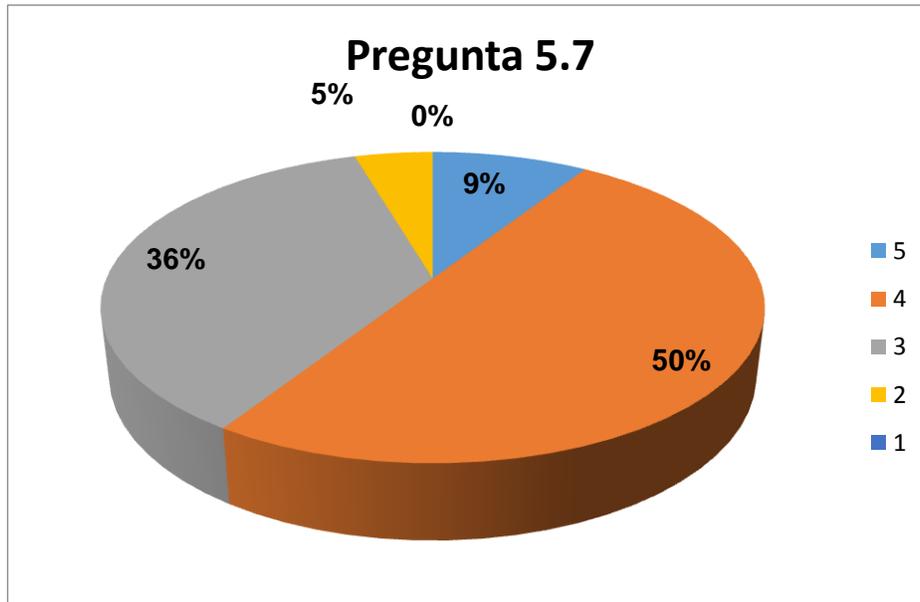


Figura 47 Resultados 5.7

5.8 ¿Está de acuerdo con el horario laboral?

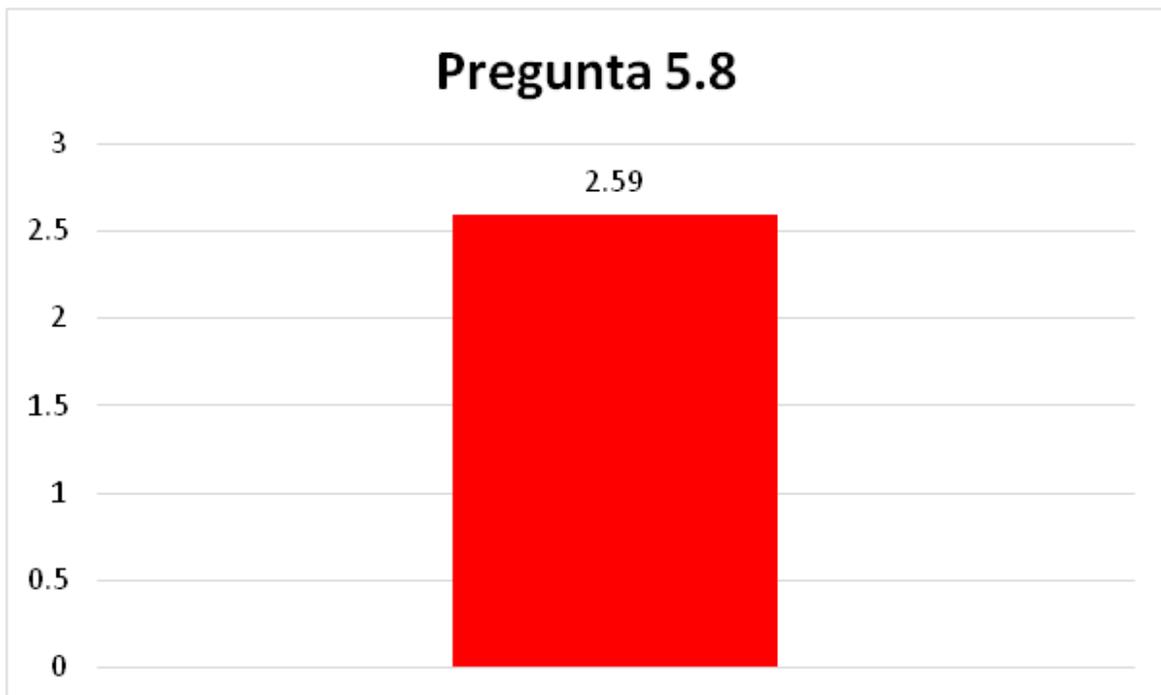
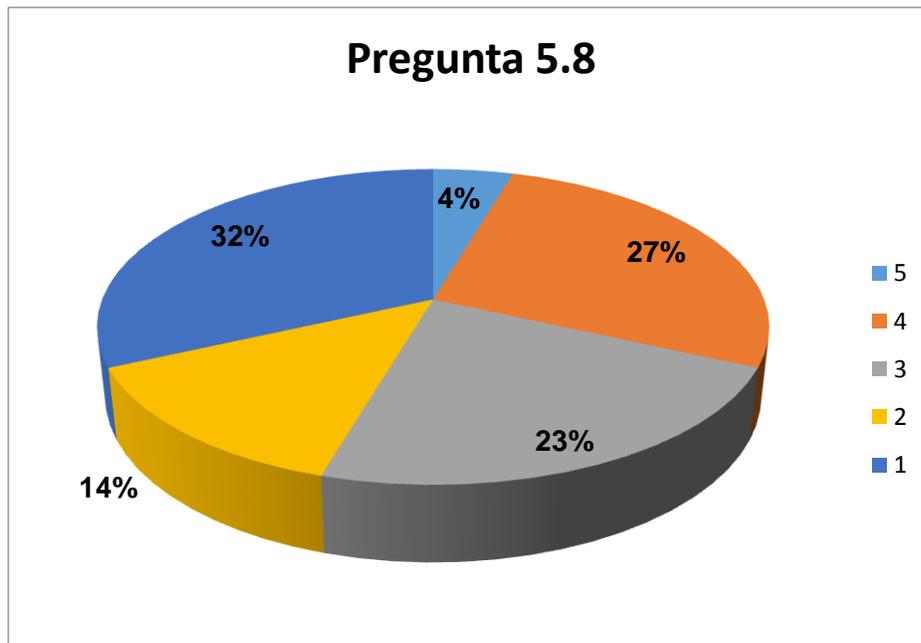


Figura 48 Resultados 5.8

5.9 ¿Usted siente que la empresa es un buen lugar para trabajar y le gustaría continuar trabajando aquí?

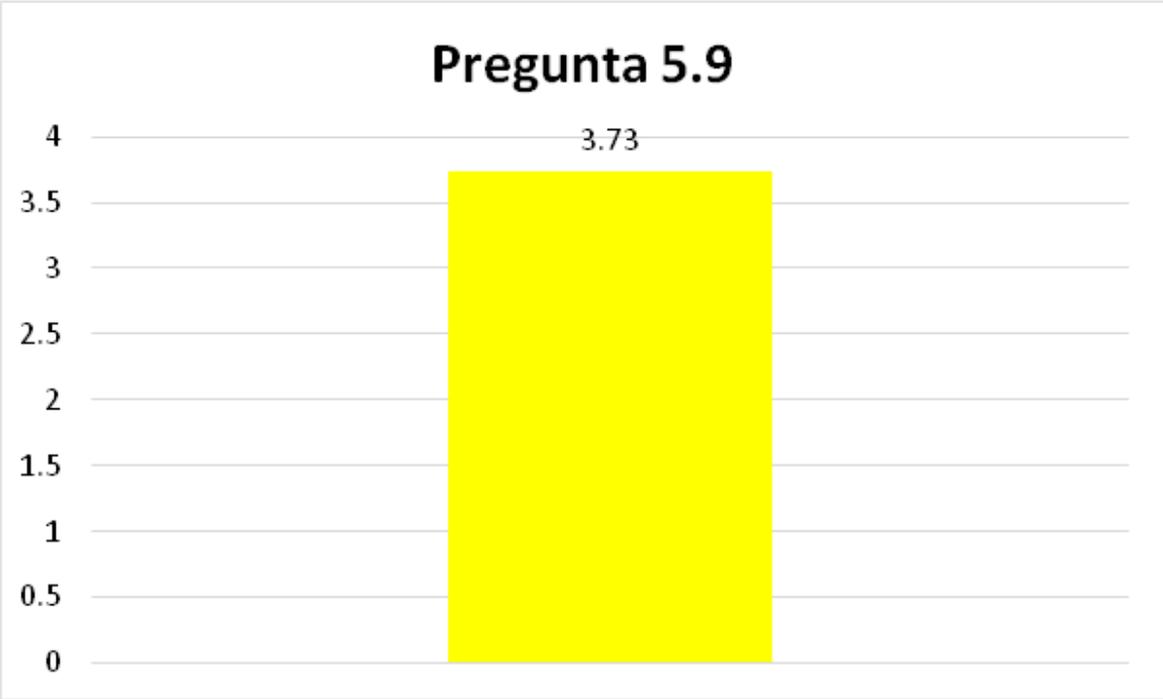
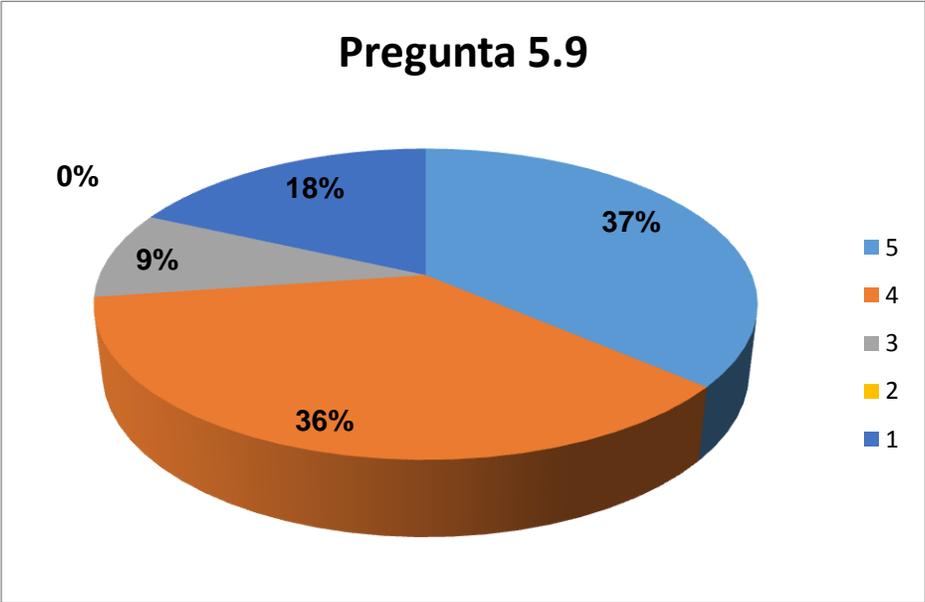


Figura 49 Resultados 5.9

## Beneficios Laborales

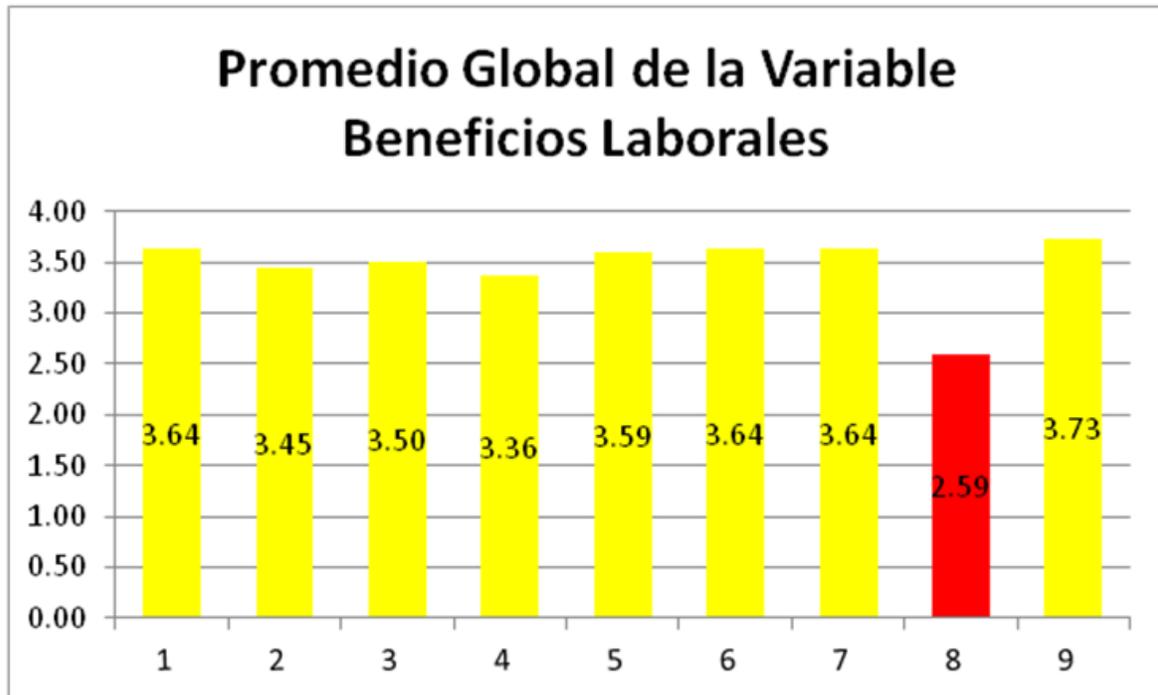
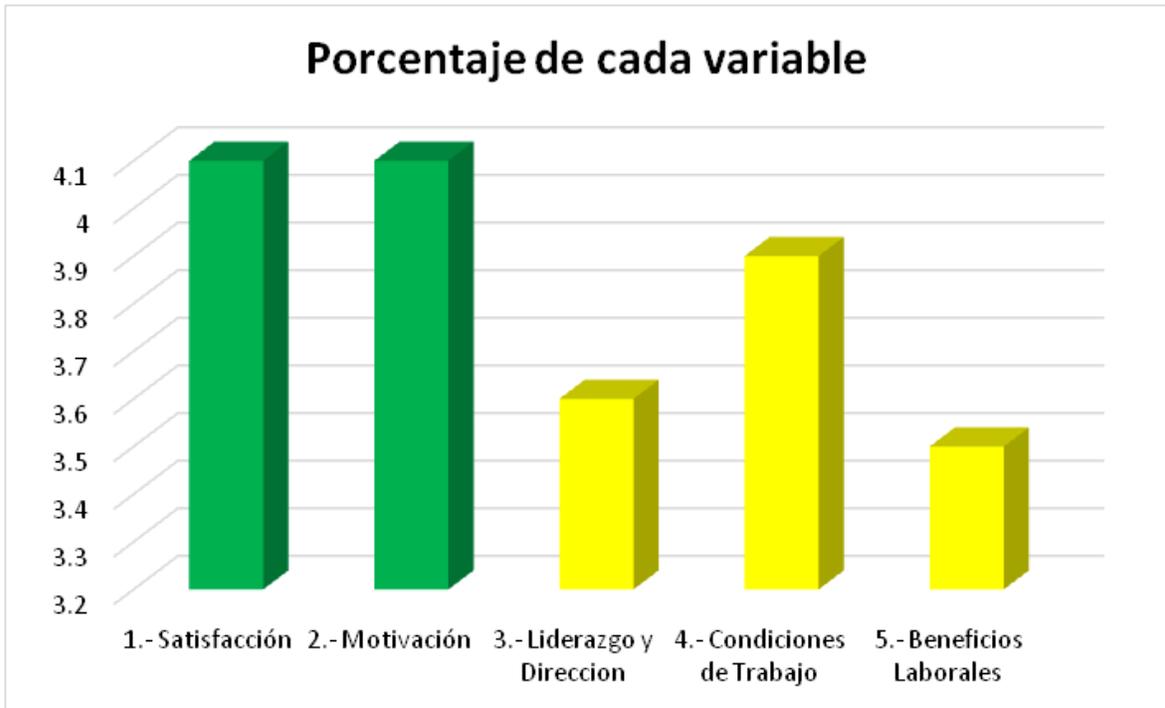


Figura 50 Promedio Global

La figura 50 de la gráfica, de la variable se concluye en términos generales , que los trabajadores cuentan con los beneficios que se le otorga a un trabajador y están satisfecho con lo que perciben, aunque se podría implementar estrategia para obtener un mejor resultado en cuanto q esta variable, contrario a esto se detectó en los resultados de la gráfica número 49 que los trabajadores consideran que en cuanto a los beneficios de trabajo no se otorgan de manera justa y manifiestan que los horarios de trabajo no van de acuerdo a sus necesidades, aunque puede existir algún factor que provoque la inquietud en relación a los horarios de trabajo, se tendría que hacer un alguna estrategia.



**Figura 51 Resultados de las cinco variables**

En este grupo de variables suele incluirse un conjunto de factores que están relacionados con el reconocimiento del trabajador por parte de la empresa; y que hacen referencia a las posibilidades de promoción del empleado. (Chiang Vega, 2010)

En los resultados generales se estudiaron y examinaron las respuesta de cada uno de los encuestados arrojando en la gráfica de porcentaje total de variables; los siguientes resultados de acuerdo a las cinco variables que se aplicaron en este proyecto.

Satisfacción laboral

Motivación

Dirección y liderazgo

Condiciones de trabajo

Beneficios laborales.

A grandes rasgos se puede observar que el clima laboral de Corporativo Fibroo S.A. de C.V., está estable de acuerdo a las variables de satisfacción y motivación y solo se requiere aplicar algunas estrategias de mejora. En las de liderazgo y dirección, condiciones de trabajo y beneficios laborales están en una situación preventiva ya que la gráfica representa un porcentaje mínimo y en el cual nos podemos dar cuenta que los trabajadores no tienen la suficiente confianza para poder realizar sus actividades por atención a estas tres variables que son muy importantes en la empresa.

## VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

Este proyecto se desarrolló en las oficinas de Corporativo Fibroo S.A. de .C.V., con la participación de 22 empleados de todas las áreas, todo esto con la necesidad de Analizar y evaluar por primera vez el Clima Organizacional conocer las inquietudes de cada trabajador de esta empresa.

Con este trabajo se puede seguir realizando constantemente para saber que tanto ha mejorado la empresa o en que ha cambiado de acuerdo a las variables que se presentan en este proyecto y poder conocer mejorar las técnicas que se implemente día a día.

Los limitantes que se presentaron para la realización del trabajo fue, localizar a todos los empleados ya que varios son personal de obra o que constantemente están fuera de la ciudad, otra fue que los trabajadores sean sinceros en la contestación de las encuestas ya que no tienen la confianza de expresar las inquietudes, pero a pesar de ello se pudo encuestar a todo el personal que se tenía planeado y obtener los resultados que deseamos tener gracias al apoyo y confianza de los jefes y Asesores de Residencia Profesional.

## VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

Para este proyecto se desarrollaron las siguientes competencias.

### **Competencias Instrumentales**

Capacidad de analizar y sintetizar

Habilidades Básicas de manejo de computadora

Soluciones de problemas toma de decisiones.

### **Competencias interpersonales**

Capacidad crítica y autocrítica

Trabajo en Equipo

Habilidades Interpersonales

### **Competencias Sistemáticas**

Habilidades de Investigación

Capacidad para identificar, planear y resolver problemas

Habilidad para trabajar en forma autónoma

## **IX. CONCLUSIONES**

De acuerdo al trabajo de investigación se concluyó que por falta de información de la empresa como lo es el organigrama y el programa de actividades se notó que si hace falta que los trabajadores conozcan cuales son las tareas y actividades de cada uno, la situación de Corporativo Fibroo S.A. de C.V., se encuentra con buenos resultados solo hay que mantener más interés en los puntos de liderazgo, Condiciones de trabajo y beneficios laborales.

Aunque hay que recalcar que el personal si presto interés en de coopera para mejorar la situación laboral de la empresa.

## **X. RECOMENDACIONES**

Que se le dé a conocer a los empleados el manual de actividades para que sepan cuáles son las funciones de este manual y tenga mayor información de lo que la empresa tiene.

Que se hagan reuniones de trabajo para aclarar dudas e inquietudes de las actividades y dar opiniones en todas las áreas, más que nada para que los trabajadores se involucren en las actividades de la empresa y puedan ellos transmitir sus inquietudes.

Que se den cursos de a todos los trabajadores, ya sea de Recursos Humanos, Clima organización, Satisfacción Laboral y los que sea de ayuda para todo el personal para poder contar con un clima de trabajo estable.

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cantu, Alfonso Garcia (2011). Productividad y reduccion de costos para la mediana y pequeña industria. (Vol.2).

Cantu, Alfonso Garcia (2011). Productividad y reduccion de costos para la mediana y pequeña industria. (Vol.2).

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M., & Núñez, A. (2010). Relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Comillas.

Edel Navarro, Garcia Santillan, & Casiano Bustamante (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Versión Electrónica.

Hernández Sampieri, Fernández Collado,& Baptista Lucio, (2003). Metodología de Investigación. Quinta Edicion.

Hernández Sampieri, Fernández Collado,& Baptista Lucio, (2003). Metodología de Investigación. Quinta Edición.

## XII. ANEXOS

En el cuadro correspondiente de la columna Relaciones Interpersonales anote la calificación que le asigna usted a su experiencia en la empresa, con base en la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

<b>1.- Satisfacción Laboral</b>		5	4	3	2	1
1.1	¿En su sitio de trabajo tiene usted la oportunidad de mostrar lo hábil que es?					
1.2	¿En su sitio de trabajo le ayudan a tener confianza en usted mismo?					
1.3	¿Se siente usted tranquilo en su trabajo?					
1.4	¿Usted está satisfecho con los compañeros de trabajo?					
1.5	¿Usted está satisfecho con los jefes y superiores?					
1.6	¿Se siente satisfecho con sus posibilidades de ascenso?					
1.7	¿La lealtad con sus compañeros se da de manera fácil?					
1.8	¿Si se requiere, realizaría actividades de más?					
1.9	¿A usted le gusta apoyar en otras áreas de trabajo de la empresa?					
<b>2.- Motivación</b>						
2.1	¿Pone mucho empeño en mejorar el rendimiento en el trabajo?					
2.2	¿Le gusta la competencia y ganar?					
2.3	¿Le gustan los grandes retos?					
2.4	¿Le gusta tener el mando de las cosas en el trabajo?					
2.5	¿Le Gusta agradecerle a los demás en su área de trabajo?					
2.6	¿Le gusta saber cuánto ha avanzado cuando termina sus actividades					

	laborales?					
2.7	¿Le gusta establecerse metas realistas y lograr el objetivo en el trabajo?					
2.8	¿Las personas con las que se relaciona en la empresa actúan con respeto y de manera ética?					
2.9	¿Disfruta trabajar con sus compañeros que trabajar solo?					
<b>3.- Dirección y Liderazgo</b>						
3.1	¿Existe un liderazgo eficiente en la empresa?					
3.2	¿El líder tiene buena relación con su personal de trabajo?					
3.3	¿Los directivos dan a conocer los logros y dificultades de la empresa?					
3.4	¿Los directivos realizan reuniones de trabajo y coordinación con el personal?					
3.5	¿Los directivos, promueven reuniones sociales y de confraternidad?					
3.6	¿Los directivos lo tratan justamente y evita cualquier tipo de favoritismos?					
3.7	¿El jefe se preocupa porque entiendan bien el trabajo?					
3.8	¿Generalmente todos aportan ideas para mejorar el trabajo?					
3.9	¿Cuándo usted tiene un problema en la empresa, cuenta con la ayuda de la dirección?					
<b>4.- Condiciones de Trabajo</b>						
4.1	¿Tienen definidas claramente sus funciones de su puesto?					
4.2	¿Cuándo se requiere realiza actividades de otras áreas, usted participa?					
4.3	¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar su trabajo?					
4.4	¿Considera que realizo su trabajo bajo condiciones segura?					
4.5	¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?					
4.6	¿Usted cuenta con toda la información para realizar un excelente trabajo?					
4.7	¿Está capacitado lo suficiente para hacer bien su trabajo?					

4.8	¿Las funciones de su puesto, las desempeña de acuerdo como se declaran en el Manual de Organización?					
4.9	¿Considera que tiene su puesto seguro en la empresa					
5	<b>5.- Beneficios Laborales</b>					
5.1	¿Usted sabe a qué puesto puede aspirar?					
5.2	¿La empresa le ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal?					
5.3	¿Su salario es bueno o mejor que aquellos que se pagan en empresas similares?					
5.4	¿Su sueldo es adecuado con la relación a la labor que realiza en la empresa?					
5.5	¿Se siente bien con el sueldo que percibe?					
5.6	¿Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable?					
5.7	¿El salario que devenga le permite cubrir su presupuesto familiar?					
5.8	¿Está de acuerdo con el horario laboral?					
5.9	¿Usted siente que la empresa es un buen lugar para trabajar y le gustaría continuar trabajando aquí?					

**Gracias por su tiempo.**