

## **Análisis del clima laboral de una tienda departamental**

José Antonio Hernández Contreras<sup>a</sup>, Kimberly Rodríguez Alvarado<sup>a</sup>, Silvia Iveth Valdez Francisco<sup>a</sup>, Yamilet Rodríguez Moreno<sup>a</sup>, Raquel Gómez Salomón<sup>a</sup>, Celestino Victoria Ávila<sup>a</sup>, Rocío Lizbeth Bautista Hernández<sup>a</sup>, Grisell López Girón<sup>a</sup> y Ana María González Ponce<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Universidad del Papaloapan, Tuxtepec, Oaxaca, México, jahernandez@unpa.edu.mx

### **RESUMEN**

En la actualidad, las organizaciones a su interior, presentan un puntual interés y preocupación sobre las relaciones laborales que se presentan, relaciones que involucran de manera directa al recurso humano, el cual indudablemente es muy valioso para las organizaciones; es por ello, que se realizó este estudio, el cual se encauzó en la realización de un análisis del clima organizacional a una franquicia de cafetería de la ciudad de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca, esto con el objeto de identificar las posibles debilidades y/o fortalezas dentro de esta misma. Esta investigación se llevó a cabo gracias a una serie de instrumentos de medición, los cuales permiten la obtención de información cualitativa y cuantitativa, permitiendo de esta manera una interpretación precisa sobre las variables, tales como: relaciones interpersonales, comunicación, satisfacción, motivación, liderazgo; mismas que finalizan en un análisis descriptivo.

### **INTRODUCCIÓN**

En estos tiempos, llenos de constantes transformaciones, las organizaciones constituyen parte de la vida del ser humano, destacadas como una característica de la sociedad, a través de las cuales se generan modificaciones y cambios dentro de esta, además la intención de planificación al interior de la colectividad. Por tal razón las empresas siempre se encuentran en postura de conocer la situación que atraviesan, es decir un interés continuo del ambiente interno presente al interior (Mansilla, 1992). Cabe hacer mención que una organización está integrada por personas, quienes son el elemento más importante y esencial de esta, pues sin ellas no sería posible constituir la, de hecho las organizaciones dependen de ellas para lograr que todo se efectúe de manera objetiva, es por este motivo, que las empresas dedican tiempo para estudiarlas; teniendo presente que las personas deben ser tratadas como tales y no como medios de producción (Chiavenato, 1999).

Para poder lograr lo anterior, se deben comprender todos los aspectos del medio físico y social en el cual se desarrollan los individuos, pues de ello depende el comportamiento que adopte el individuo; de acuerdo a lo anterior resulta un tanto difícil lograr una evaluación objetiva, pues las variables apreciables de análisis son muchas, sin embargo, las empresas a su interior determinan las más importantes de estudio y las someten a valoración (Brunet, 1992).

Es importante también entender sus necesidades, y conocer el alcance de estos mismos, pues de esta manera será más fácil la creación de fuentes de motivación, si se realiza lo anterior, las fuentes empleadas serán de valor, puesto que serán dirigidas al trabajador de manera directa, generando así que el empleado se sienta motivado (Furham, 2009).

Cuando existe la motivación individual el humano como ser racional, comienza a sufrir cambios de conducta, permitiéndole desempeñarse de manera correcta.

Anteriormente se mencionaron aspectos sobre el individuo, sin embargo, la empresa no solo está integrada por un solo sujeto, sino que existen aún más individuos, los cuales al unirse conforman grupos de trabajo; el grupo es donde mejor se puede percibir los modelos conductuales y la efectiva eficacia de la conducta humana; cuando se tiene un espíritu de equipo, se trabajara de una manera conjunta en la consecución y logro de los objetivos y/o metas. No todos los grupos son iguales, cada uno tiene sus particularidades y funciones propias. (Guillen & Guil, 2000).

Cuando todo gira de manera armónica en la organización los resultados son eficientes y eficaces, se entenderá que la persecución de logros y objetivos es prioridad, así entonces existirá un conocimiento profundo de lo que ocurre en el organismo social. Entonces los administradores de las organizaciones deben empaparse de todo esta información pues ellos serán los responsables de influir en los subordinados y persuadirlos para que cooperen; de esto depende en gran parte su éxito. (Reyes, 1999).

Siempre resulta aceptable, generar oportunidades de mejora, ya sea del individuo particularmente o de todo el grupo de trabajo, la relevancia de estar actualizados, genera un ambiente sano de trabajo, teniendo todos la misma información y complementándose los unos a los otros.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación está enfocada en un estudio de caso y el objetivo general fue analizar el clima laboral dentro de la franquicia de una prestigiada cafetería de la Ciudad de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca, para realizar una propuesta de posibles soluciones y así mejorar las deficiencias en cuánto a las variables de estudio.

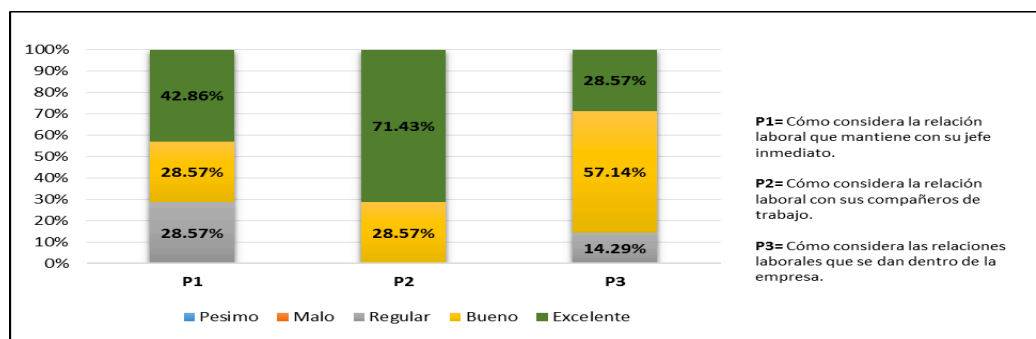
La investigación es de tipo descriptiva; ya que se tiene conocimiento acerca de la problemática dentro de la organización, reconociendo los elementos que intervienen en el fenómeno que se está realizando, todo esto se realizó bajo un método cuantitativo para obtener toda la información sustancial y valida que se requiere por parte de los empleados y de la misma gerencia, para así, de esta manera obtener las conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar el clima laboral dentro de la misma. (McDaniel & Gates, 2011).

Se aplicó un instrumento de medición el cual constó de 79 ítems, los cuales 47 de estos ítems pertenecen al Modelo de Litwin y Stringer, 20 de ellos se refieren a la evaluación de los puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción, 12 ítems corresponden al Modelo Q12 y en la parte final un apartado referente a los aspectos demográficos que constan de 7 ítems y una pregunta abierta para comentarios y/o sugerencias, utilizando escalas de tipo Likert, dicotómicas y preguntas abiertas. El estudio se llevó acabo en los diferentes horarios en los que labora la franquicia de los cuales, se encuestó al 100 por ciento de la población total. Finalmente el estudio duró un período de aproximadamente 3 meses.

## RESULTADOS

El análisis se hizo mediante la comparación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los colaboradores. De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, como se puede observar en la gráfica 1.

Gráfica 1.- Relaciones



Fuente: elaboración propia con datos tomados de las encuestas

Con respecto a P1 de la variable relaciones, un 42.86% respondió que la relación que mantienen con su jefe inmediato es excelente, mientras un 28.57% considera que tiene una buena relación, aunque existe cierto nivel de confianza no es el suficiente para poder expresar sus sentimientos y forma de pensar como tal, mientras que un 28.57% de los trabajadores califican como regular la relación que mantiene con su jefe. Continuando con P2, el 71.43% de trabajadores consideran como excelente la relación laboral que existe dentro de la organización, dado a la manera en que interactúan entre ellos mismos. El 28.57% piensa que dicha relación es buena, debido a que la mayoría de los trabajadores consideran que entre compañeros existe una buena armonía.

Para finalizar esta variable P3, se obtuvo que un 28.57% de los empleados encuestados respondieron tener un excelente ambiente laboral, debido a las buenas relaciones que se manifiestan en él, por otra parte el 57.14% opinó que las relaciones que se dan dentro de la organización ya sean con los jefes inmediatos o con los mismos trabajadores es buena, por el hecho de que existe un estrecho contacto entre ellos. En última instancia se observó que el 14.29% del personal mantiene una relación laboral regular, esto quiere decir que el comportamiento que tiene hacia sus jefes o compañeros es meramente formal.

En la tabla 1 se muestran los porcentajes de los datos demográficos que se obtuvieron en el instrumento de medición. Se puede observar que un 57.15% de trabajadores es del sexo masculino y un 42.85% femenino. La edad promedio de la población encuestada es de 21 años. En cuanto a su nivel de escolaridad se pudo observar que el promedio es de nivel licenciatura con un porcentaje de 42.85%.

Tabla 1.- Datos Sociodemográficos

Masculino	57.15%
Femenino	42.85%
Edad promedio	21 años
Escolaridad	Licenciatura 42.85%

Fuente: elaboración propia con datos tomados de las encuestas

## **CONCLUSIONES**

El clima laboral se considera uno de los aspectos más importantes dentro de la organización, el cual al ser evaluado, permite obtener información acerca de las relaciones laborales que se perciben entre jefe-empleado, de igual forma permite conocer las percepciones que tienen los trabajadores sobre la relación que existe entre las labores desempeñadas y los intereses de la organización. Si este no es monitoreado constantemente, probablemente se manifestaran actitudes no esperadas, las cuales, de manera significativa pueden alterar el funcionamiento de la empresa en todas las áreas, puesto que funciona como un sistema; por tal motivo, se realizó una evaluación a una prestigiosa cafetería, la cual se basó principalmente en la percepción de los trabajadores.

La mayor fortaleza que presenta esta cafetería, se centra principalmente en el interés que muestra la empresa hacia ellos, sintiéndose considerados plenamente y recibiendo la información de una manera clara y oportuna, es decir la organización siempre los mantiene informados; otra de las fortalezas manifestadas, son las habilidades vinculadas con aspectos de carácter personal.

Por otra parte, las relaciones laborales que se generen al interior, deben ser lo más unilaterales posibles, en ese sentido, la mayoría de los empleados consideran que la relación laboral que mantienen con su jefe es buena, dando hincapié al hecho de que el total de los trabajadores de la franquicia de café encuestados se siente orgullosos de formar parte de la organización, esto es, la identificación con esta misma.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Furham, Adrián, "Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las Organizaciones", 2009, pp. 108-129.
- Rodríguez Mansilla, Darío, "El diagnóstico Organizacional", 1992, pp. 36.
- Chiavenato, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos", 2009, pp.43.
- Luc, Brunet, "Clima de trabajo en las organizaciones", 1992, pp 55-81.
- Guillén Gestoso, Carlos & Guil Bozal, Rocío, "Psicología del trabajo para relaciones laborales", 2000, pp 97-109.
- Reyes Ponce, Agustín, "Administración de empresas", 1999, pp.47-48.
- Carl, McDaniel Jr. & Gates, Roger. "Investigación de Mercados", 2011, pp. 302-329.

## **CALIDAD DE VIDA EN NIÑOS INSTITUCIONALIZADOS DESDE LOS DETERMINANTES SOCIALES Y DE LA SALUD**

Jesus Ignacio Garcia<sup>a</sup>, M de los A. Maya<sup>a</sup>, Ana María Durán Ibarra<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Universidad Autónoma del Estado de México. Centro Universitario Amecameca.  
angelesmm\_3@hotmail.com

### **RESUMEN**

Según datos de la UNICEF México ocupa el Segundo lugar en America Latina con el mayor número de niños huérfanos con 1.6 millones de casos, despues de Brasil que reporta 3.7 millones. Factores como los biológicos, el medio ambiente, el estilo de vida y los servicios de salud influyen de manera directa en el crecimiento y desarrollo de los menores antes de ingresar a una institución asistencial y repercuten en la calidad de vida de vida infanfile (CVI) dentro de la Institución. La calidad de vida infantil se define como la percepción del bienestar físico, psicológico y social del niño o adolescente dentro de un contexto cultural específico de acurdo a su desarrollo evolutivo y a sus diferencias individuales. Objetivo: Analizar la CVI de los menores institucionalizados en una casa hogar del DIF en la Ciudad de México a través de los determinantes sociales y de la salud. Metodología: Investigación cualicuantitativa, transversal que se realiza en 75 niños que viven en la casa hogar bajo tutela del Estado, se toma como fudamentación la hermeneutica interpretative y para los determinantes sociales el modelo de Lalonde; el estudio se realiza en dos fases, durante la primera se realiza la evaluación cuantitativa de los determinantes biológicos, medioambientales, estilo de vida y servicios de salud y en la segunda fase se realizará una entevista semiestructurada a los menores que acepten participar en el estudio. Resultados: Los primeros resultados hacen alusión a los factores biológicos y muestran que los dos tercios de la población presentan problemas de pie plano que condiciona problemas posturales, más de la cuarta parte de los niños presentó problemas de lenguaje y agudeza visual lo que se suma a diversos casos de Trastornos por deficit de atención e hiperactividad (TDAH). Conclusiones Los resultados del factor biológico muestran la incidencia de dos grupos de patologías pediátricas que repercuten el a CVI de los menores institucionalizados.

Palabras clave: Determinantes de la salud, Calidad de Vida Infantil, menores, institucionalización.

### **INTRODUCCIÓN**

Antaño, cuando los pueblos y las comunidades vivían en la idea de que el problema del prójimo era también un problema propio y lo asumían con todas sus consecuencias, no era necesaria la existencia de orfanatos o instituciones encargadas del cuidado de los niños y adolescentes en riesgo; debido a que los niños o adolescentes huérfanos o desprotegidos quedaban bajo el amparo de parientes, vecinos o amigos de los padres (Galindo, L.2012). Sin embargo, cuando aparecen los grandes conglomerados humanos, donde la comunidad se convierte en sociedad y las relaciones humanas se tornan más frías e impersonales, la solidaridad es reemplazada por competencia, la lealtad y los sentimientos comunes por la racionalidad, es donde aparece la necesidad de crear este tipo de instituciones encargadas de la protección de menores (Hepp, 1984). Datos históricos muestran que la iglesia como institución fue la primera en hacerse responsable de niños en abandono y posteriormente a raíz de la escolarización, entendida como el aprendizaje sistematizado, interviene el Estado dando al niño un estatus que lo diferencia del adulto y por consecuencia el niño es responsabilidad de la familia en primera instancia y cuando esta no existe pasa a ser responsabilidad del Estado; es hasta 1959 con la Declaración de los Derechos de los Niños que surge el niño como sujeto de derecho y se habilitan e instituyen medidas jurídicas que comprometen y responsabilizan al Estado del bienestar del menor (De la Iglesia, M. 2005).

En México, las niñas y niños que son atendidos desde la asistencia social, recorren un trayecto que involucra en muchos casos diversas instituciones, que pueden ser desde el Ministerio Público, juzgados de lo familiar, Consejos Tutelares Locales, Albergues o Casas-Hogar tanto de organizaciones sociales, civiles, Instituciones de Asistencia Privada (IAP) o religiosas que atienden