

# **ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COORDINACION GENERAL DEL SISTEMA DE AGUA (SAS) EN VILLAHERMOSA, TABASCO**

---

*Eduardo Enoch Galindo Sánchez*

Instituto Tecnológico de Villahermosa  
Departamento de Ciencias Económico  
Administrativas  
Villahermosa, Tabasco

*María Patricia Torres Magaña*

Instituto Tecnológico de Villahermosa  
Departamento de Química -Bioquímica  
Villahermosa, Tabasco

*Javier Chacha Coto*

Instituto Tecnológico de Campeche  
Departamento de Ingeniería Industrial  
Campeche, Campeche

*Lizet Jazmín Franco Rodríguez*

Instituto Tecnológico de Tuxtepec, Oaxaca  
Departamento de Sistemas y Computación  
Tuxtepec, Oaxaca

All content in this magazine is licensed under a Creative Commons Attribution License. Attribution-Non-Commercial-Non-Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).



**Resumen:** This project has been developed with the purpose of verifying the perception of workers in the SAS organization and the main issues that support it in the context of organizational changes. It is based on the knowledge and experiences that can be applied to various types of organizations. Definitions and theories are described as well as the relationship it has with other concepts such as organizational structure, autonomy, position, sense of belonging, remuneration, motivation, cooperation, communication, among others, all in order to know the role that the operation plays. behavior of employees in the organization. For this reason, one of the biggest problems of an organization is not having knowledge about how workers feel about their place where they are carrying out their work. To carry out this research, research was carried out in documents and articles on the internet about the work environment, and the variables that determine the behavior of employees in the organization and derived from this, allow the design of strategies for improvement.

**Palabras claves:** Study, Climate, organization, coordination, system.

## INTRODUCCION

Al hablar de clima organizacional se hace referencia al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones, los estados de ánimo, signos, símbolos, percepciones y otras variables pueden afectar el desempeño e identidad de los trabajadores.

La percepción del clima organizacional, es la forma en que los miembros comparten sus labores en una empresa u organización, teniendo relación con el ambiente físico en la que se dan dichas relaciones formales e informales, así mismo existen irregularidades que afectan a dicho trabajo.

El clima organizacional es un elemento de la cultura de cada empresa, es decir, es parte

de la personalidad de la organización y esta puede variar como lo hace el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente.

Luego de realizar la investigación dentro de la organización de SAS, se establece como principal objetivo desarrollar una propuesta de mejoramiento ya sea para corregir, mejorar o mantener resultados positivos en el ambiente laboral mediante un plan de acción.

Se espera que este programa aporte al mejoramiento de las dificultades evidenciadas después de identificar las variables de mayor incidencia y las variables sólidas para poder mantenerlas y fortalecerlas.

El Clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente mencionados en el diagnóstico organizacional. 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 organización. (Edel navarro, García Santillán, & Casiano Bustamante, 2007).

La percepción del clima organizacional, es la forma en que los miembros comparten sus labores en una empresa u organización teniendo relación con el ambiente físico en la que se dan dichas relaciones formales e informales, así mismo existen irregularidades que afectan a dicho trabajo.

El Clima Organizacional es un elemento de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad de la organización y este puede variar como lo hace el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente.

Por lo tanto realizar un estudio de este tema es muy importante porque permitirá conocer cuáles son las variables, positivas, negativas que se deban mejorar en la coordinación de SAS- sistema de agua y saneamiento por medio de herramientas de medición, y análisis.

En la organización de la Coordinación general de SAS- Sistema de Agua y Saneamiento se ha notado una gran falta de conocimiento de la Estructura organizacional, un sentido de pertenencia, tener Motivación y Autonomía, Remuneración, Seguridad, Riesgo, Status e inconformidad de falta de herramientas necesarias para ejecutar su trabajo por los tiempos que se han estado manejando.

Se debe de analizar la situación del porque está pasando de acuerdo al clima laboral. Actualmente no existe información del estado actual en base a su comportamiento, ya que no han aplicado las herramientas adecuadas y capacitaciones al personal de Recursos Humanos que ayuden a determinar dicho problema.

A continuación, se mostrarán los problemas encontrados:

### **INEXISTENCIA DE INFORMACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DEL CLIMA LABORAL Y USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES**

En SAS no se cuenta con información específica con entendimiento visual como (gráficas, tablas, encuestas didácticas para interpretar rápidamente el estado actual del clima laboral) y aplicaciones, servicios, programas informáticos para agilizar y mejorar la gestión de tiempo en la realización de sus actividades.

### **NO SE HAN APLICADO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS AL PERSONAL**

Es decir, herramientas que actualicen sus inquietudes en el comportamiento de su productividad y que los preparen en un futuro; donde los adelantos de la actualización de cada día tecnológicas y científicos nos exigen cada día más preparación en el manejo del lenguaje lector- escritor para la realización de sus actividades.

El clima organizacional considera el estado en la que se encuentra la organización, es decir, la percepción por parte de los trabajadores de la organización en su ambiente laboral; por ello es de gran importancia en virtud de esta percepción cuales son las variables que influyen en ellos, y para ello se necesitaran utilizar herramientas que determinen la información que se requiera, por lo tanto en este apartado se describirá las actividades que se realizaron y aplicaron para la obtención de la información del estudio correspondiente.

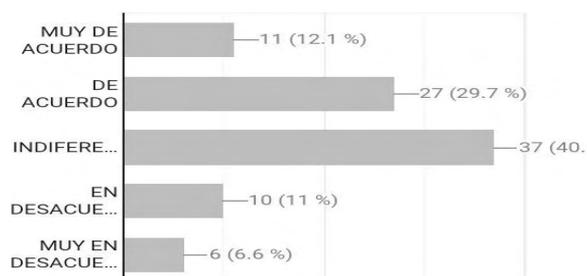
### **DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Para realizar esta actividad se tomó en cuenta las variables definidas para el análisis de estos resultados, se aplicó una encuesta a la totalidad de la muestra de 90 trabajadores del Sistema de Agua y Saneamiento- SAS y se procedió a la graficación de barras y análisis de los resultados manteniendo una relación entre variable y pregunta.

Relación de variable Estructura Organizacional con preguntas de la encuesta aplicada del clima organizacional

**Pregunta de la variable 1:** ¿Conoces los objetivos, valores, visión, misión de la organización?

No	Variable	Preguntas
1	Estructura organizacional	¿Conoces los objetivos, valores, visión, misión de la organización?
		¿Conoces la estructura de la organización, es decir, cómo se encuentra conformada?



## VARIABLES A MEJORAR

Como se puede observar en la gráfica, indica de forma porcentual que el **40.6%** representa a los empleados que les da **Indiferencia** conocer los objetivos, valores, visión, misión de la organización, el 29.7% representa el estar *De acuerdo* en conocerlos, el 12.1% representa el estar *Muy de acuerdo*, el 11% representa estar *En desacuerdo* en conocerlos y el 6.6% representa el estar *Muy en desacuerdo* no conocer.

**Pregunta de la variable 1:** ¿Conoces la estructura de la organización, es decir, cómo se encuentra conformada?

Como se puede observar en la gráfica, indica de forma porcentual que el **39.6%** representa a los empleados en estar **De acuerdo** en conocer la estructura de la organización, es decir, cómo se encuentra conformada, el 29.7% representa la *Indiferencia* en conocerlos, el 15.4% representa el estar *Muy de acuerdo*, el 9.9% representa estar *En desacuerdo* en conocerlos y el 5.5% representa el estar *Muy en desacuerdo* no conocer.

### DETERMINACIÓN DE VARIABLES A MEJORAR

Todas estas variables configurarían el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma.

Un estudio de clima laboral contribuye a detectar tanto áreas de oportunidad como fortalezas esto con base a la percepción de los trabajadores de la organización por ello en base.

Con una investigación previamente realizada sobre las variables se clasifican de la siguiente manera:

No	Variables	Clasificación
1	Estructura organizacional	
2	Sentido de pertenencia	
3	Puesto	
4	Presión	
5	Cooperación	
6	Relaciones interpersonales	
7	Motivación	
8	Autonomía	
9	Comunicación	
10	Remuneración	
11	Seguridad	
12	Riesgo	
13	Proceso de cambio	
14	Status	
15	Condiciones	

Variables a mejorar Debilidades   
Fortalezas

### ACTIVIDAD 2: ELABORAR UNA MATRIZ DE ESTRATEGIAS

De acuerdo a la importancia de las variables antes determinadas a mejorar se diseña una matriz de estrategias laborales que permitirán mostrar de forma desglosada y fácilmente comprensible el plan de acción para ello, por medio de una indagación se realizó una investigación referente para crear la matriz siguiente de un plan de acción:

VARIABLE	PROBLEMA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	TIEMPO
----------	----------	------------	-------------	--------

## RESULTADOS

Se aplicó la encuesta de preguntas cerradas creada en línea por medio del servicio de formularios de Google, llamado *Google Drive* para determinar las variables que afectan en la organización de la Coordinación general del Sistema de agua y saneamiento, del cual esto, ayudó a encontrar el estado actual del clima laboral a continuación se mostraran resultados de las actividades antes mencionadas mediante descripciones específicas de lo antes realizado.

Los datos recopilados se midieron en base a un cuestionario de 38 preguntas que se aplicó de acuerdo a sus respectivas variables, con 5 respuestas de opción múltiple “Muy de acuerdo” “De acuerdo” “Indiferente” “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo”, los resultados son presentados por gráficas de barras reflejando la cantidad de personas y el promedio porcentual total referente a esa pregunta.

### ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS PARA CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL

Ya recopilados los resultados de las encuestas aplicadas aleatoriamente, se analizaron e interpretaron los datos obtenidos para determinar la variable o el factor clave con mayor afectación mediante gráficas de barras, tablas, y descripciones de los resultados.

Gracias al servicio de Formularios de Google, llamado *Google Drive*, se fue monitoreando la encuesta para verificar si ya estaban contestadas, de igual forma gracias a este servicio de *Google Drive* dio opción de que cada respuesta llegaría una notificación por *Gmail*, ayudando así a que la encuesta fuera contestada exactamente de acuerdo a la muestra de 90 trabajadores.

En el contexto actual, el ambiente externo exige a las organizaciones de gobierno brindar un buen servicio, para ello es

imprescindible implantar y evaluar medidas que les permitan brindar un mejor servicio. Para que la organización pueda dar resultados satisfactorios se debe comenzar por mejorar internamente sus procesos laborales, pues el éxito que una organización tenga a nivel interno se verá reflejado al exterior. En este orden de ideas podemos decir que para poder mejorar el ambiente organizacional hacer este diagnóstico.

Una vez aplicado la encuesta en la organización de Sistema de agua y saneamiento – SAS, los resultados se encuentran el alto índice mencionando el porcentaje más alto de los problemas que más afectan en la organización: el 40.6% es indiferencia en el conocimiento de políticas de la estructura organizacional, la insatisfacción de expectativas personales y profesionales con un 36.3%, problema no éticos con 29.7% e influyente con un 34.1%, la falta de herramientas necesarias para realizar sus tareas con un 49.5%, de lo que cabe todo esto mencionan que hay un buen ambiente, de igual forma, tienen carencias relativas a planeación estratégica; por lo que es importante concientizar al coordinador general respecto de la gran utilidad que esta herramienta provee al buen funcionamiento de la organización.

Si el capital humano no se encuentra satisfecho y preparado para enfrentar los constantes cambios del entorno por la falta de resolución ante problemas que inciden en la organización, la organización sufrirá consecuencias de gran impacto. No se debe de dejar a un lado el enfoque sistémico y entender que todos los elementos que conforman cualquier organización tienen un papel importante de lo contrario se debe prescindir de personal si éste no aporta una parte importante en el desempeño general de todo el conjunto se verá reflejado en los resultados.

## CONCLUSIONES

A través del análisis, se puede decir que se había notado que la mayoría de los trabajadores en diferentes departamentos internos existían quejas sobre inconformidades en ciertos aspectos del ambiente organizacional para resolver los problemas determinados; y a causa de esto crean incomodidades y problemas personales, llevando una consecuencia grave de comunicación entre áreas y un irregular mal trabajo por los tiempos que se han estado manejando.

Con base a los resultados, se puede señalar que fueron alcanzados satisfactoriamente cada uno de los objetivos sobre el estudio del clima organizacional en la Coordinación general del sistema de agua y saneamiento, con la ayuda de la disposición de tiempo para realizar esta investigación por parte del área de Recursos Humanos. Se concluye que las variables que incidieron fueron 6 (estructura organizacional, sentido de pertenencia, motivación, autonomía, status y condición laboral), del cual se puede decir que son factores que hoy en día deben de tomarse en cuenta en base al clima laboral dentro de SAS.

Gracias a la aplicación de una encuesta, se analizó a fondo la situación o el estado actual en el que se encuentra el clima organizacional, para llevar a cabo este paso, se utilizó el servicio de Formulario de "Google Drive", herramienta práctica para la aplicación de encuesta vía online. Contestada la encuesta, se exportaron y se analizaron de manera separada para entender de manera visual mediante gráficas de barras.

## RECOMENDACIONES

- Proporcionar a todo el personal la información necesaria sobre situaciones que pueden perjudicar.
- Creación de proyectos para la integración del personal.
- Proporcionar insistencia al H. Ayuntamiento del municipio del centro para la entrega de materiales en forma y tiempo.
- Otorgar a sus empleados algunas recompensas por su buen desempeño, los cuales puede ser: eventos de reconocimiento por años de antigüedad en el área, puntualidad, mejor desempeño, regalos. Asimismo, se podría otorgar algún bono de productividad por su alto rendimiento en el área.
- Por lo que se recomienda que el departamento de recursos humanos tener el apoyo del coordinador general de SAS para el logro de las estrategias descritas.
- Que se realicen 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 organización y puedan ellos transmitir sus inquietudes.

## REFERENCIAS

Karen valentina bolaños Burbano y Daniela franco Figueroa. (2017). clima organizacional e identificación organizacional en empleados de una empresa de la ciudad de Cali. Mayo 2019, Pontificia universidad javeriana Cali, sitio web [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8406/Clima\\_organizacional\\_identificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8406/Clima_organizacional_identificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lic. Sara delia Aragón cano. (Octubre 2013). Modelo para evaluar el clima organizacional de innovación desde la perspectiva de grupos de trabajo. Mayo 2019, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Chihuahua, sitio web <http://www.chi.itesm.mx/investigacion/wp-content/uploads/2013/11/hum12.pdf>

Robbins, Stephen p. y Judge, Timothy(2009).Comportamiento organizacional. mayo 2019, Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Sitio web: <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed->