



UNIVERSIDAD DR. JOSÉ
MATÍAS DELGADO
Facultad de Economía,
Empresa y Negocios

Autoridades Universidad

Dr. David Escobar Galindo
Rector
Dr. José Enrique Sorto Campbell
Vice Rector

Facultad Economía, Empresa y
Negocios:

Ing. Roberto Alejandro Sorto
Decano
Licda Ana Patricia Linares,
Secretaría General

Revista Electrónica
"Ventana Económica"
Rosalía Soley Reyes



VENTANA ECONÓMICA

ISSN 2071-3401

Revista Electrónica

FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO

San Salvador, El Salvador

Año 7 No. 11, noviembre 2015

EDITORIAL

¿CÓMO INCIDE LA TECNOLOGÍA EN LA VIDA COTIDIANA?
Edmée Infanzozzi de López, docente Área Informática,
Facultad de Economía, Empresa y Negocios, UJMD

CONTENIDO

PA
G.

EDITORIAL
¿CÓMO INCIDE LA
TECNOLOGÍA EN LA
VIDA COTIDIANA?
Edmée Infanzozzi
de López

1

CONTRIBUCIÓN
ESPECIAL"
PARA SEGURIDAD:
LA CARRETA ANTES
DE LOS BUEYES
Julio Velásquez
Elías

3

SALARIO MINIMO
EN EL SALVADOR,
¿Subsistencia?
Rosalía Soley Reyes

4

Monografía Especiali-
zada
"DIAGNÓSTICO DE
CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
SYKES
EL SALVADOR LTDA."
Melissa Rosibeth Flor
Díaz Claudia Marcela
Mejía U. Katya Angelina
Rivera M Diego
Andrés Zuleta Menjivar

5

En la edición española de la Revista de Prensa El Huffington Post recientemente leía en el artículo ¿Adiós a las llaves? La Tecnología abre puertas, que las nuevas tecnologías JustIN, basada en Bluetooth LE, calman la ansiedad a la pregunta ¿dónde están mis llaves?, la noticia pronostica que en pocos meses podremos desde nuestros celulares inteligentes abrir y cerrar chapas sin necesidad de llaves. La Empresa Cellbris, ha sacado al mercado el producto "CellGate", que permite instalar una aplicación en el móvil que permite abrir y cerrar las puertas que tengan en sus cerraduras el software y el hardware idóneo instalado, esto lograría que desaparezcan las llaves hechas de bronce o acero inoxidable, y más aún los llaveros y el manajo de llaves enredadas en el fondo de una cartera o de un maletín....

Esta pequeña e innovadora noticia genera la pregunta, ¿cómo incide la Tecnología en la vida cotidiana?, la respuesta se puede enfocar en dos sentidos, el positivo y el negativo. El primero para impulsarnos, aprovechar al máximo las condiciones y la facilidad que nos ofrece; y el segundo, para definir líneas de acción que corrijan los problemas que acarrearán estas facilidades. Pareciera contradictorio pensar que si la tecnología facilita las cosas, pueda afirmarse que también las llegue a entorpecer.

Retomando el artículo del El Huffington Post, sobre el asunto "trivial" de las llaves, lo positivo es que tendríamos resuelto entrar a nuestra casa u oficina o encontrar rápidamente la llave para abrir la puerta con un simple clic en el teléfono celular o en el iPhone, esto siempre que no lo hayamos perdido, o no nos lo hayan robado, sobre todo en nuestro medio donde la inseguridad priva.

En cuanto a lo negativo, es que probablemente delegaríamos en el aparato el proceso mental de recordar a donde coloque "las llaves", ya no importaría si soy o no responsable de cuidar de ellas, incluso, dramatizando, ¿será que corremos el riesgo de perder la mínima destreza y motricidad fina necesaria para introducir la llave al cerrojo y abrirlo?, ¿crearíamos entonces mayor dependencia e incluso adicción a nuestro móvil?

Puede parecer un asunto sin importancia, "trivial", hacer este corto análisis, pero si lo dimensionamos a ámbitos como la salud, la economía, el medio ambiente, la educación, etc.; podríamos concluir que el buen uso de la tecnología es maravilloso y ofrece grandes soluciones a problemáticas complejas, sin embargo el abuso o mal uso de ésta, puede potenciar aún más estos problemas.

Me atrevería a decir que la Tecnología así como "te facilita la vida, te puede debilitar la mente", y con esto tenemos que tener mucho cuidado, estar alertas para avanzar "desde, en y sobre esta corriente", fortaleciendo en nuestra sociedad la capacidad de razonar y asimilar procesos cognitivos de manera profunda y consciente, dándole al pensamiento el orden prioritario que merece para construir no solo mejor tecnología, sino espacios y sociedades proactivas, inteligentes, investigadoras, con profunda sensibilidad humana y con clara visión de futuro tal como lo manifiesta la Misión Institucional de nuestra Universidad.

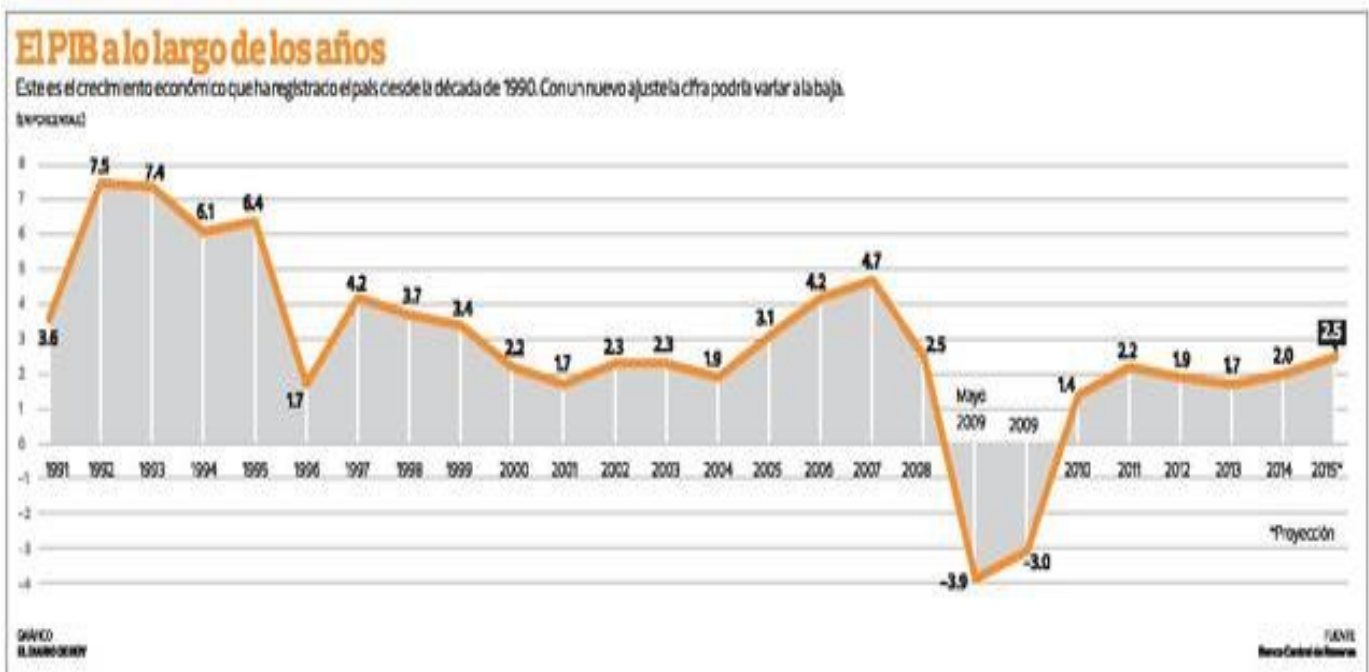


Documentos de Consulta que pueden bajar:

Marco Macroeconómico Fiscal 2013-2017 ISBN 978-99923-962-8

Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, Presidencia
El Salvador, Productivo, Educado y Seguro

BCR, Revista Trimestral enero-marzo 2015 ISSN 1029-1067



"CONTRIBUCIÓN ESPECIAL"**PARA SEGURIDAD: LA CARRETA ANTES DE LOS BUEYES****Julio Velásquez Elías, Coordinador Área Económica, Facultad de Economía, Empresa y Negocios, UJMD**

La necesidad de responder financieramente a las necesidades de inversión y gasto que conlleva la implementación de un plan para resolver problemas públicos no debe llevarnos a un desorden fiscal que termine desdibujando la naturaleza de la relación entre el gobierno y los gobernados.

Algunos criterios deberían enmarcar la determinación de los alcances y límites de una reforma fiscal integral. En primer lugar, la reforma fiscal debería surgir de una redefinición clara de la relación entre el gobierno y los gobernados, sin dejar de lado que los gobernados "otorgan un permiso" a sus gobernantes para tomar decisiones en su nombre para resolver problemas. El punto es que diferentes gobiernos en El Salvador han venido constantemente pidiéndonos "una colaboración", confiando en que con ello resolverían diferentes problemas; la realidad es que los problemas siguen ahí, la recaudación fiscal del gobierno ha aumentado a niveles históricos y los niveles de

insatisfacción ciudadana son crecientes. No es raro en ese sentido que a nivel de la población no exista confianza en las instituciones; por otro lado, muchas de estas personas prefieren realizar pagos directos a otros "oferentes" de seguridad (empresas de seguridad privada, organizaciones delictivas como las maras), probando que no existe tal cosa como un monopolio de la fuerza para la defensa de la vida, la propiedad y la libertad, sino más bien un ineficiente y oportunista oligopolio.

La introducción de impuestos genera distorsiones en los mercados que tienen costos para sus participantes. Llámese "contribución especial", "renta", o impuesto, se constituye en un desvío de recursos que habrían sido utilizados para satisfacer necesidades privadas, definidas de manera libre y voluntaria (consumo de telefonía, consumo de tecnologías de información y comunicaciones, o incluso ahorro), para la consecución de objetivos políticos definidos por los grupos con acceso al poder con el amparo coercitivo de la ley, bajo el pretexto "del bien nacional" o frasecillas trilladas de ese tipo.

El establecimiento de un impuesto resulta inevitable a veces, pero eso no implica que no se deban revisar alternativas de financiamiento para lograr el mismo objetivo. En nuestro país es conocido el vicio del gobierno por incrementar el gasto corriente a costa de enfriar o incluso reducir el gasto de inversión; a mayo de 2015 el gobierno había reducido en más de US\$18 millones el gasto de inversión comparado al mismo período del año anterior, mientras el gasto corriente subía al analizar contra el mismo período. ¿Qué tal si se comienza por revisar el despilfarro que tiene el estado, antes de sacrificar el gasto que sí es deseable o de esquilmar más a la poca gente que sí paga impuestos? Si se pide más dinero so pretexto de que "hoy sí" se van a resolver los problemas, cuando las señales políticas van en el sentido contrario, se envía una señal de compromiso imperfecto alrededor de las soluciones, botando la confianza ciudadana. Para legitimar una cruzada que busque mayor recaudación de impuestos se debe definir antes para qué serán utilizados los recursos, las estrategias y tácticas que permitirán el logro de dichos objetivos, indicadores que midan el avance con el plan, una estimación de los costos totales y las fuentes de financiamiento, mecanismos de supervisión ciudadana. También se debe probar técnicamente que los costos de oportunidad son más bajos al introducir el impuesto que al no hacerlo. Pero sobre todo se debe contar con un ingrediente imprescindible: Señales inequívocas de austeridad a nivel de todo el gobierno. Dado que no veo esa actitud de parte del gobierno actual y por las malas experiencias anteriores, me parece que es inconveniente aprobar la contribución especial en discusión sin realizar los cambios paralelos que se han mencionado: mejora de la eficiencia, definición de planes de acción concretos, austeridad fiscal, compromiso creíble.

SALARIO MINIMO EN EL SALVADOR, ¿Subsistencia? Por Rosalía Soley, Docente Área Económica y Coordinadora de Investigación

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

TARIFAS DE SALARIOS MÍNIMOS VIGENTES A PARTIR DEL 1º DE ENERO 2015
(PUBLICADAS EN EL DIARIO OFICIAL Nº119, TOMO 400 DEL 1º DE JULIO DE 2013)

RAMA DE ACTIVIDAD Y SUBGRUPOS	UNIDAD DE PAGO	MONTO
Trabajadores Agropecuarios (D.E. Nº 103 del 1º DE JULIO 2013)	Por día	\$ 3.94
	Por hora	\$ 0.494
	(*) Por mes	\$ 118.20
Comercio y Servicio (D.E. Nº 104 del 1º DE JULIO 2013)	Por día	\$ 8.39
	Por hora	\$ 1.049
	(*) Por mes	\$ 251.70
Industria. (D.E. Nº 104 del 1º DE JULIO 2013)	Por día	\$ 8.22
	Por hora	\$ 1.028
	(*) Por mes	\$ 246.60
Maquila Textil y Confección (D.E. Nº 104 del 1º DE JULIO)2013)	Por día	\$ 7.03
	Por hora	\$ 0.879
	(*) Por mes	\$ 210.90
Recolección de Cosechas (D.E. Nº 105 del 1º DE JULIO 2013)		
- Café	Por día	\$ 4.30
	Por hora	\$ 0.538
	(*) Por mes	\$ 129.00
	Por arroba	\$ 0.86
	Por libra	\$ 0.034
- Algodón	Por día	\$ 3.29
	Por hora	\$ 0.411
	(*) Por mes	\$ 98.70
	Por libra	\$ 0.033
- Caña de azúcar	Por día	\$ 3.64
	Por hora	\$ 0.455
	(*) Por mes	\$ 109.20
	Por tonelada	\$ 1.82
Industria Agrícola de Temporada (D.E. Nº 106 del 1º DE JULIO 2013)		
- Beneficio de café	Por día	\$ 5.70
	Por hora	\$ 0.713
	(*) Por mes	\$ 171.00
- Ingenio azucarero	Por día	\$ 4.14
	Por hora	\$ 0.518
	(*) Por mes	\$ 124.20
- Beneficio de algodón	Por día	\$ 4.14
	Por hora	\$ 0.518
	(*) Por mes	\$ 124.20

FUENTE: CONSEJO NACIONAL DE SALARIO MINIMO

(*) Mes comercial: (30 días)

¿Y la nueva propuesta que dice y entonces....?

En el foro celebrado recientemente a nivel nacional, la clase trabajadora propuso salarios mínimos entre \$300 y \$500, iguales para todas las ramas de la economía, con el fin de eliminar las desigualdades y mejorar la calidad de vida de la población.

Por otro lado se debe reflexionar, de que el salario mínimo es una herramienta fundamental para la redistribución del ingreso y la reactivación económica.

En El Salvador por ley, hay que efectuar la revisión del salario mínimo cada tres años. La última modificación se aprobó en el año 2013, con un incremento del 12%, aumento que se distribuyó gradualmente en tres etapas (julio 2013, 4%; enero 2014, 4% y en enero 2015 la tercera etapa, 4%).

Ahora, finalizando el año, el ente tripartito de la Comisión Nacional del Salario Mínimo (CNSM), integrado por el gobierno, empresa privada (representante de la patronal) y sindicatos de trabajadores (representantes de los trabajadores), tienen que consensuar las propuestas, después de someterlas a análisis. Considerando que el resultado final depende de la voluntad política, jurídica y de las condiciones financieras del país para lo cual es fundamental la suma de voluntades.

¿Cómo se estructura el salario mínimo en El Salvador?

De acuerdo a la naturaleza del trabajo, se consideran 10 diferentes salarios mínimos, cuyos rangos están entre \$251.70 (para el comercio y servicios) y \$98.70 (cosecha de algodón). Comparativamente, existen diferencias de más del doble entre el salario mínimo urbano y los otros 7 diferentes rurales. (ver cuadro adjunto)

¿Tienen incidencias estas diferencias? ¿Sobre qué?

Si se considera que el costo de la canasta básica está alrededor de \$190.00 y si además se toma en cuenta que de acuerdo a los diferentes cálculos de organismos internacionales y del Ministerio de Trabajo, para salir de la pobreza por ingreso se requiere establecer un salario mínimo que sea el doble de esa cantidad, \$380.00 y si el salario mínimo más alto dentro de la escala de los 10 diferentes que nuestra estructura salarial maneja, se puede concluir que se perpetúa el círculo vicioso de la pobreza.

¿Cómo estamos con respecto a la región?

El Salvador posee el segundo salario mínimo más bajo de la región, Nicaragua lo supera. Costa Rica tiene un salario general para todos los sectores de \$582.93, Honduras tiene un salario en comercio y servicio de \$357.36. Ambos por encima del más alto de la estructura de El Salvador.

Entonces, queda esperar que la comisión tripartita, negociadora del futuro salario mínimo, llegue a consensos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la población trabajadora, para también poder contribuir entre todos a la dinámica económica del país.

"DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SYKES EL SALVADOR LTDA."

Melissa Rosibeth Flor Díaz, Claudia Marcela Mejía Urrutia, Katya Angelina Rivera Martínez, Diego Andrés Zuleta Menjívar

INTRODUCCIÓN

La presente monografía expondrá un análisis del clima organizacional de la empresa de telecomunicaciones Sykes Ltda. El Salvador que se encuentra ubicada en el área metropolitana de San Salvador. El estudio del clima organizacional es una herramienta que toma cada día más importancia, desde que se comenzó a utilizar masivamente ha traído amplios Beneficios a muchas empresas de diversos rubros.

La importancia del estudio radica en el análisis de las distintas variables del clima organizacional las cuales son: ambiente físico, ambiente social, liderazgo y cultura organizacional, estas se presentan en muchos entornos de trabajo y son de vital importancia para el correcto desempeño de la labores realizadas por los colaboradores de la empresa.

Se comienza con el capítulo uno, Marco teórico, donde se da una pequeña definición y antecedentes del clima organizacional, se presentan todo tipo de datos relevantes del clima organizacional y sus características también, ya que es importante saber qué es, para qué funciona y en dónde puede ser aplicado el clima organizacional.

Seguidamente se presenta el capítulo dos, metodología enunciando el tema, los objetivos específicos a alcanzar con la monografía, variables que posteriormente se retomarán para justificar la importancia del clima organizacional para la empresa de telecomunicación, siendo está una investigación del tipo inédita de casos con un enfoque cualitativo. Para la visualización de las variables se presenta la matriz de operacionalización de variables; luego, se expone el universo de la población objeto y la muestra con sus respectivos criterios del por qué la selección de esas unidades de análisis, cerrando este capítulo con la técnica de captura de información que para este caso será la entrevista a profundidad y las encuestas.

El capítulo tres, comprende los resultados obtenidos por parte de las entrevistas con los gerentes y encuestas a los agentes de línea de SYKES Ltda. El Salvador. Se presentan todos los resultados de las entrevistas y las encuestas realizadas a los agentes de línea, de manera que facilite la comprensión del lector.

Se finaliza con las conclusiones, recomendaciones y la propuesta de mejora formulada de acuerdo a los resultados que se generaron como equipo para la empresa de telecomunicaciones SYKES El Salvador y con un glosario de palabras.

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

ANTECEDENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A lo largo de la historia de la administración el crecimiento acelerado de las organizaciones y las exigencias provenientes de un entorno cada vez más cambiante fueron marcando serias transformaciones en el comportamiento individual, grupal y organizacional. Esto fue obligando a las gerencias para prepararse para comprender el motivo de una serie de fenómenos que tenían una manifestación más evidente en el recurso más importante de una organización el hombre De esta forma se establecieron bases psicológicas en la búsqueda de la efectividad organizacional.

Desde muy temprano, algunos teóricos e investigadores de la administración dispusieron a estudiar un fenómeno al que algunos denominaron atmosfera psicológica y que hoy se conoce ampliamente como: clima organizacional. Fue casi en la década del 40 del siglo XX, cuando se iniciaron los primeros estudios sobre clima. En ese momento se realizaron se llevaron a cabo por Kurt Lewin quien acuñó el fenómeno de la "atmosfera organizacional"

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización

Desde el movimiento humanista también se establecieron bases importantes para fomentar una visión positiva del hombre, para ver los aspectos psíquicos que contribuían a lograr eficiencia. Aquí destacamos autores tales como Maslow quien propone dentro de su teoría, la pirámide de necesidades que explica la existencia de diferentes niveles de estas en el individuo, reconociendo la importancia de esta. Otros a destacar son Hertzberg, Likert, Argyris y Mc Gregor.

Según el criterio de la autora, el solo hecho de considerar a la organización como una entidad social o un nuevo hogar, le atribuye a estos autores el mérito de haber evaluado el espacio físico y psicológico donde el hombre desarrolla su principal labor: el trabajo, como necesariamente positivo para la obtención de mejores resultados.

Visto como clima organizacional este concepto ha sido muy discutido y motivo de múltiples investigaciones, que cada día le aportan a su enriquecimiento. Fue introducido en la psicología industrial en 1960 por German. También lo podemos encontrar en investigaciones realizadas por Halpin y Croft (1962), Litwin y Stringer (1968), Tiagiuri y Litwin (1968), Likert (1961,1967), Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), Gairín (1996), Brunet (2004) etc. Desde entonces se han continuado otros estudios, manteniéndose preferiblemente conceptualizado como clima organizacional .

DEFINICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

No existe un acuerdo total sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad, Pues Simplemente se debe al énfasis que cada uno de los investigadores le ponen a determinados factores o variables. Esto se debe a las orientaciones teóricas más usuales en el estudio del clima; los enfoques son: la subjetiva, objetiva y interaccionista. - El enfoque objetivo, menciona que el clima está relacionado con la descripción de las características organizacionales, que diferencian unas de otras.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

DIFERENTES TEORIAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. Schein, (citado por Davis,1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Un clima laboral se caracteriza por ser multidimensional, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y entre trabajador y su/su jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores.

El clima es diferente en cada organización ejerce una influencia estable y relativamente perdurable sobre el comportamiento de las personas que forman la organización, llegando a formar parte en muchas ocasiones como parte de la Cultura Organizacional.

Este tiene la característica de ser Fragmentario, puede subdividirse en varios microclimas según el departamento, sección u organización de que se trate, y según el liderazgo y relaciones que se establezcan entre los trabajadores y sus jefes.

Los lugares de trabajo que se caracterizan por presentar un buen clima laboral, se definen en que sus trabajadoras y trabajadores tienen orgullo de pertenecer a la Empresa, además de una autoexigencia, entrega y disciplina en su lugar de trabajo, todo esto acompañado de un deseo de asumir nuevas tareas y responsabilidades. Es de gran importancia que los empleadores concedan relevancia a las personas y les reconocen el trabajo bien hecho, los líderes escuchan opiniones positivas y negativas por parte de los trabajadores. existe camaradería y se insta a trabajar en equipo.

Es aquí donde se ve reflejada la importancia de trabajar con obtener un buen clima organizacional ya que los y las trabajadores/as se sientan más felices y más comprometidos con su organización, aumentando la productividad de la empresa.

Por lo que las empresas deberían realizar periódicamente y de forma sistemática, Estudios de Diagnósticos de Clima Organizacional. Este diagnóstico se considera como un insumo clave para detectar puntos críticos y de esta forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación o desempeño, así como también efectuar intervenciones en las estructuras organizacionales en conjunto con una planificación estratégica, mejorando los sistemas de comunicación. Todo esto generará que las personas tengan mejores logros en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de la organización.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Definición del tema

Diagnóstico de clima organizacional en la empresa de telecomunicaciones SYKES El Salvador Ltda.

Objetivos:

General:

Evaluar la situación actual del clima organizacional en la empresa de Telecomunicaciones Sykes El Salvador para proponer lineamientos que optimicen las deficiencias que se presenten durante el primer trimestre del año 2015.

Específicos

- 1/ Evidenciar si el ambiente físico de la empresa Sykes El Salvador Ltda. es el adecuado.
- 2/ Conocer el estado actual del ambiente social en la empresa de telecomunicación Sykes El Salvador.
- 3/ Comprobar si se ejerce un liderazgo efectivo por parte de las jefaturas en la empresa Sykes El Salvador.
- 4/ Determinar la idoneidad del comportamiento organizacional de los colaboradores y jefaturas en la empresa Sykes El Salvador.

Enunciado del problema

A través de esta investigación se realizará un diagnóstico del clima organizacional dentro de la empresa de telecomunicaciones Sykes El Salvador Ltda. que permita conocer la situación de la empresa durante el primer trimestre del año 2015. La empresa está ubicada en la zona metropolitana de San Salvador, específicamente sobre el Boulevard de Los Héroes. Dicho diagnóstico permitirá evaluar cómo se encuentra el ambiente físico, ambiente social, el liderazgo y comportamiento organizacional de la empresa desde la percepción de los agentes de línea de servicio, supervisores y gerentes.

Formulación del problema

Variables:

Ambiente físico, Ambiente social, Liderazgo, Cultura organizacional

Preguntas de investigación:

Pregunta General:

¿Cuál es la situación actual del clima organizacional en la empresa de Telecomunicaciones Sykes El Salvador en el primer trimestre del año 2015?

Preguntas Específicas:

¿Es adecuado el ambiente físico en la empresa SYKES El Salvador Ltda?

¿Cuál es el estado actual del ambiente social en la empresa de Telecomunicaciones en estudio?

¿Se ejerce un liderazgo efectivo por parte de las jefaturas en la empresa de Telecomunicaciones a estudiar?

¿Es idóneo el comportamiento organizacional de los colaboradores y jefaturas en la empresa SYKES El Salvador Ltda?

Justificación

La dirección eficiente de una organización busca que dentro de la misma existan condiciones que promuevan el bienestar y motivación de los empleados que laboran en esta, para que se sientan a gusto al formar parte de la empresa y sean capaces de mejorar su desempeño hacia el logro de los objetivos.

En la actualidad cada vez son más los directivos que están abiertos a escuchar las opiniones y sentir de sus colaboradores, es decir que se interesan por conocer cuál es el nivel motivación y satisfacción de sus empleados a través de diagnósticos de clima organizacional. Además de los múltiples beneficios que este genera a los directivos y a la empresa, permite a los empleados canalizar sus opiniones y saber que sus puntos de vista van a ser conocidos y tomados en cuenta por los encargados de la gestión de la empresa.

Los diagnósticos de C.O. permiten identificar, categorizar y analizar las percepciones compartidas que los integrantes de una empresa tienen acerca de las características propias del entorno laboral, estos a su vez permite ubicar cuales con los puntos críticos que enfrenta la empresa, desarrollando así recomendaciones y propuestas que modifiquen las condiciones organizacionales para alcanzar un ambiente de trabajo favorable.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

I. Definición del tipo de investigación

Monografía especializada:

Este estudio monográfico será de tipo inédito acerca del clima organizacional y su aplicación en una empresa de Telecomunicaciones del país. Según su tipo de fuente la investigación se puede clasificar como documental y de campo.

Investigación cualitativa:

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo puesto que se interpretara el comportamiento de variables a partir de criterios establecidos previamente. Además se recolectaron datos para obtener las perspectivas y puntos de vista de los empleados de la empresa para determina el clima organizacional.

II. Operacionalización de variables

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Criterios	Items Encuesta	Items Entrevista
Ambiente físico	Son las condiciones infraestructurales en donde se desarrollan las actividades laborales que contribuyen al buen o mal clima organizacional.	-Gerentes -Supervisor de área -Agentes de línea	- Instalaciones -Comodidad de espacio -Temperatura -Iluminación -Equipo de trabajo -Ruido -Disposición de espacios necesarios -Orden y Aseo	1. Cuento con un establecimiento adecuado para realizar mi labor. 2. Mi lugar de trabajo es suficiente cómodo para desempeñar bien mis tareas. 3. La ventilación de las instalaciones son adecuadas para desempeñar mi labor 4. Considero que la iluminación de mi área es la necesaria para mi puesto de trabajo 5. Las herramientas que utilizo para realizar mi labor se encuentran en buenas condiciones: 6. Es el ruido un obstáculo para desempeñar mis tareas de la mejor manera 7. Cuentan las instalaciones con todos los lugares necesarios como: baños, cubículos, espacios para almuerzo y recreación, etc. 8. Considero que las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas	1. Considera usted que las instalaciones son adecuadas para realizar su trabajo 2. Es cómodo el espacio que ocupa para realizar su trabajo 3. Considera que el espacio donde realiza sus labores está suficientemente iluminado 4. Se siente cómodo en la temperatura que le otorga el espacio donde trabaja 5. El desempeño de su labor se ve afectado por ruidos que le distraen en su labor 6. El espacio que usted ocupa es suficiente o le hace falta más espacio para sentirse cómodo 7. Hay satisfacción en el orden y aseo de la oficina

Ambiente social	Son las actitudes que se observaban entre los empleados en relación con sus interacciones personales y con la dinámica comunicativa que existe entre estos sobre aspectos concernientes en su trabajo	Gerentes Supervisores de área Agentes de línea	Compañerismo Comunicación Relaciones sociales Cooperación	9. Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo que facilita el trabajo en equipo. 10. Es la información comunicada por las vías necesarias para llegar al fin correcto 11. Tengo una buena relación con mis jefes/supervisores, que me permite realizar mi labor de una mejor manera: 12. Se tiene un ambiente de apoyo (solución de problemas) dentro de mi área de trabajo	8. Se siente cómodo con el clima emocional de las relaciones interpersonales que se dan en la oficina 9. Es efectiva la comunicación u de fácil manejo con sus colaboradores o jefes 10. Considera que las relaciones a nivel de amistad son sanas en el ambiente laboral 11. Existe cooperación efectiva y positiva entre los miembros de la oficina
Liderazgo	Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o grupo de trabajo determinado haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos.	Agentes de línea	Capacidad de proyección a futuro Disposición de escuchar Interés en las personas Valoración de aportes	13. Mi jefe o supervisor se tiene clara su visión de a dónde va la organización y como lograrlo 14. Tengo la libertad de hablar con mi jefe ante cualquier problema y escucha mis ideas y propuestas 15. Recibo retroalimentación periódica de mi desempeño para incrementar mi productividad 16. Son reconocidos mis logros y mis buenos resultados	12. Considera que dentro de la empresa usted tiene proyecciones para crecer dentro de las capacidades que desarrolla 13. Sus ideas, propuestas e iniciativas considera usted que son bien recibidas y escuchadas por sus jefes 14. En el ambiente laboral se percibe realmente un interés genuino por las personas Se siente satisfecho cuando usted otorga un aporte, idea o innovación en la empresa.
Cultura Organizacional	Está relacionada con las normas escritas y no escritas de una empresa que deben de ser seguidas por los colaboradores para el correcto funcionamiento de la organización, es el conjunto de creencias, valores y entendimientos que una organización comparte	Agentes de línea	Conocimiento de objetivos Conocimiento de propósitos de la empresa Compromiso con la misión y visión Conocimiento de valores Identificación con la empresa	17. Se me han informado los objetivos de la organización y me siento comprometido en lograrlo 18. Conozco la Visión y Misión de la empresa 19. Comparto y practico los valores de la organización 20. Me siento orgullo se permanecer a Sykes El Salvador	15. Está claro usted en cuanto a los objetivos que debe cumplir y como lograrlos 16. Cuando usted ingreso a la empresa le clarificaron los propósitos de la misma 17. Está comprometido con la misión y visión de la empresa 18. Al ingresar a la empresa le fueron explicados los valores que en ella se practican 19. Trabaja con fidelidad identificado con la empresa

Procesamiento de Resultados

Con la finalidad de realizar el análisis e interpretación de datos para la encuesta de clima organizacional efectuada a los empleados de la empresa de telecomunicaciones Sykes el salvador, se tomó como referencia la escala valorativa de RENSIS LIKERT que es una de las más utilizadas por la simplicidad de su confección y aplicación.

Se tomo en cuenta el valor porcentual correspondiente obtenidas de cada dimensión según de las respuestas de los encuestados. Los parámetros considerados son los siguientes:

Tabla 2: Valor porcentual para cada escala.

Calificación	Intervalo	Estado
Muy baja	0 a 20%	Critico
Baja	21 a 40%	Bajo
Media	41 a 60%	Promedio
Alta	61 a 80%	Destacado
Muy alta	81 a 100%	Óptimo

De acuerdo a la evaluación diagnostica realizada para describir la situación actual en la que se encuentran las variables de clima organizacional en la empresa de telecomunicaciones Sykes El Salvador Ltd., a continuación se presenta una tabla matriz en donde se muestran los porcentajes globales obtenido en la encuesta aplicada a la muestra, de esta forma se tiene una visión global del estados de las variables, finalmente se hace un comentario de la interpretación de los resultados.

Tabla 3: Porcentajes obtenidos por variable

Criterios evaluados	Puntos por dimensión	Porcentaje obtenido	Estado critico 0-20%	Estado bajo 21-40%	Estado medio 41-60%	Estado alto 62-80%	Estado óptimo 81-100%
Ambiente físico	264	93%					X
Ambiente social	132	93%					X
Liderazgo	132	96%					X
Cultura Organizacional	132	76%				X	
TOTAL CLIMA ORGANIZACIONAL		90%					

Cuando el clima organizacional da como resultado estado óptimo, significa que los empleados en la organización tienen una satisfacción total y que los mecanismos de dirección han sido los adecuados, como lo que se observa en las variables ambiente físico, social y liderazgo de la empresa de telecomunicaciones Sykes Ltd.

Cuando el clima organizacional da como resultado estado alto como en la variable del clima cultura organizacional, significa que se encuentra en muy buenas condiciones, que lo niveles de insatisfacción son bajos, y que los planes de acción en este rango son a largo plazo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ⇒ SYKES El Salvador Ltda. cuenta con 10 años de trayectoria, esto implica que la empresa ha logrado madurez en la mayoría de sus procesos, en general a través de estudio se logro identificar que específicamente en los procesos concernientes a la operación han logrado mayor eficiencia, generando un crecimiento constante de la empresa como mayores utilidades
- ⇒ La variable que concierne al ambiente físico reflejo un alto grado de aceptación por parte de las personas que llenaron la encuesta o fueron entrevistados, por lo que se concluye que la empresa cuenta con infraestructura cómoda y adecuada para que los empleados realicen sus actividades laborales
- ⇒ La única insatisfacción que se mostró en cuanto a la variable ambiente físico fue de parte de unos empleados que se encontraban en un área en donde se estaban realizando trabajos temporales a la infraestructura, esto había durado 3 semanas y ya se sentían insatisfechos con el ruido que estos trabajos generaban aun faltando 2 semanas para que fueran completados

- ⇒ En cuanto a la variable ambiente social la mayoría expreso estar satisfecho en cuanto al compañerismo, comunicación , relaciones sociales y cooperación dentro del trabajo, por lo que se percibe un ambiente agradable y con mucha afinidad entre los compañeros de trabajo
- ⇒ La variable liderazgo mostro también un alto porcentaje de satisfacción esto refleja el alto grado de aceptación en los aspectos relacionales a supervisión y liderazgo, comunicación de sub-alternos y jefes, así como la consideración de las distintas opiniones, la empresa cuenta con evaluaciones periódicas de desempeño lo cual permite que existe una comunicación fluida entre jefes y colaboradores
- ⇒ En cuanto a la cultura organizacional fue una variable que mostro oportunidad de mejora ya que casi la mitad de los empleados mostraron un grado bajo de identificación con la empresa o sentirse orgullosos de ella, compromiso hacia los valores de esta o conocimiento de los objetivos de la misma, aun así la cultura organizacional se encuentra en un estado alto de acuerdo a los resultados obtenidos con el diagnostico.

Recomendaciones

- ◇ Se recomienda a la empresa proveer de espacios provisionales de trabajo a los empleados que estarán expuestos a ruidos ocasionados por trabajos en la infraestructura de la empresa si estos tardaran mas de una semana en realizarse, esto para evitar la pérdida de concentración en el trabajo debido a los ruidos o polvo que esto genera
- ◇ La empresa debe tomar ventaja de su trayectoria en el mercado para procurar la mejora continua de sus procesos a través de las diferentes experiencias que ha adquirido durante el tiempo, además debe generar orgullo en sus empleados al pertenecer a una empresa con este tiempo de operar en el mercado y además de mostrar un crecimiento continuo
- ◇ Se recomienda a la empresa que realice una constante difusión de los objetivos desde los procesos de capacitación, hasta los de operación a través de la retroalimentación constante hacia los colaboradores en cuanto al cumplimiento de estos y su aporte para que suceda
- ◇ Se recomienda que en la iniciación de los empleados se impartan charlas por parte de gerentes y empleados que han realizado carrera dentro de la empresa para motivar a los demás, así como resaltar los aspectos que hacen a la empresa líder en la industria
- ◇ A pesar de que la variable liderazgo fue calificada alta, se recomienda que se capacite constantemente a los líderes para que puedan realizar planes de acción orientados a la disminución de rotación de personal a través de la retención de sus colaboradores

PROPUESTA

CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DE LA CULTURA

La cultura de una organización es quien provee patrones y expectativas previsibles dentro de ellas. Esta filosofía determina la forma en que se cumplirán las metas, cómo se resolverán los problemas, el trato con los clientes, proveedores y otros. También define la manera en que los colaboradores se sienten, identifican y perciben su entidad y además cómo ellos se relacionan entre sí. Los elementos que componen una cultura son los valores, el marco ético, la responsabilidad social, los símbolos, prácticas, lenguajes e historias compartidas. Lo que se espera como resultado es poseer una cultura organizacional fuerte, la cual esté arraigada a los colaboradores.

La propuesta de cultura organizacional de Sykes, definirá las fronteras y les dará un sentido de identidad a los miembros de la empresa. Se espera que con la propuesta que se presenta la cultura de la empresa sea fuerte, esto quiere decir que los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten entre los compañeros. Esto favorecerá la consistencia del comportamiento y que los valores sean el centro, los principales y dominantes que se acepten en toda la organización.

Se propone que Sykes adopte una cultura en base al **Modelo de la Doble ‘S’**, que establece la relación entre la sociabilidad y la solidaridad. La sociabilidad busca que exista un grado de amistad entre los colaboradores y la solidaridad significa que las personas comprendan y compartan las metas, funciones y actividades de la empresa. El propósito es que exista una cultura de tipo comunal, en la que estas dos ‘S’ estén de la mano y se cree un clima de apoyo entre colaboradores, que estén orientados y motivados a trabajar en equipo para el logro de la visión de Sykes.

A continuación se presenta el plan de difusión de la cultura, el cual contiene la meta y formas en las cuales se desarrollará para el siguiente periodo.

Objetivo General

Lograr que los colaboradores de Sykes conozcan y se identifiquen plenamente con la filosofía organizacional.

Objetivos Específicos

- ◆ Redefinir la Misión y Visión.
- ◆ Transmitir valores, motivación y cohesión de grupo.
- ◆ Lograr que los colaboradores se comprometan con la organización.
- ◆ Dirigir a todos los miembros de Sykes hacia una misma visión.

Descripción

Por medio de la Campaña de Difusión de la Cultura, se desea redefinir la filosofía organizacional. También, se pretende establecer los valores de la empresa, con el propósito que los colaboradores los pongan en práctica. Posteriormente, el plan busca informar tanto a los empleados nuevos como a los antiguos sobre estos cambios. Es importante, que todos los miembros de Sykes se sientan identificados con el pensamiento de la empresa y que no solo lo memoricen sino que lo adopten como propio. Se llevarán a cabo distintas acciones para que la campaña sea exitosa.

Acciones

- ⇒ Junta entre el Director y los Jefes de cada una de las áreas de la empresa para revisar y evaluar la misión y visión actual con la que cuentan. Además, determinar si éstas son las adecuadas o deben ser actualizadas.
- ⇒ Crear un buzón de sugerencias, en el que los empleados participen en la redefinición de la cultura.
- ⇒ Analizar las sugerencias de parte del personal y determinar los valores que fomentará Sykes.
- ⇒ Desarrollar una campaña permanente de culturalización en la que se difunda la misión, visión y valores tanto a colaboradores antiguos como nuevos.
- ⇒ Concientizar a los colaboradores de la importancia de su trabajo en el logro de la misión y visión.

Responsables

*Gerentes

*Jefes de Área.

BIBLIOGRAFÍA

- *Chiavenato, I. (2006), Introducción a la Teoría General de la Administración (7° Ed.), México: Mc. Graw-Hill Interamericana.
- *Wayne Mondy R. Noe, (2006), Administración de Recursos Humanos. (9° Ed.) México: Pretince Hall.
- *Robbins, Stephen P. (2004), Comportamiento Organizacional (8° Ed.), México: Pretince Hill.





UNIVERSIDAD DR. JOSÉ
MATÍAS DELGADO
Facultad de Economía,
Empresa y Negocios

Campus 2: Calle el Pedregal y Av. Finca El Espino, frente a la entrada de Escuela Militar, Antiguo Cuscatlán. La Libertad.

Facultad de Economía, Empresa y Negocios

Tel. 2212-9400
Fax. 2289-5314
Correo: webmaster@ujmd.edu.sv

Link para consultar historial de ediciones:
<http://www.ujmd.edu.sv/investigaci%C3%B3n/revistas-digitales>

www.ujmd.edu.sv

NORMAS DE PUBLICACIÓN EN VENTANA ECONÓMICA

Esta publicación es propiedad de la Facultad de Economía, Empresa y Negocios de la Universidad Dr. José Matías Delgado. Los artículos publicados en la Revista Electrónica "Ventana Económica" expresan exclusivamente la opinión de sus autores. La reproducción de los artículos es permitida siempre que se indique la fuente.

Los textos deberán ser inéditos.

Deberán enviarse en formato electrónico e impreso.

Le invitamos a enviar sus aportes los cuales deberán tener una extensión de 2 a 15 cuartillas; presentarse en tipografía Verdana No. 11; el interlineado entre renglones será de un espacio; los márgenes superior, inferior y derecho de 2.5 centímetros, y el margen izquierdo de 3.0 centímetros. Cada artículo contendrá el nombre de su autor, profesión, u otra información que lo identifique. Las referencias bibliográficas seguirán el sistema Autor-Año

Puede enviar sus aportes a la siguiente dirección:

Revista Ventana Económica

Universidad Dr. José Matías Delgado

Facultad de Economía, Empresa y Negocios

Todo docente que personalmente realice una investigación o que dentro de sus materias con sus estudiantes tengan trabajos que consideren importantes de ser publicados, comunicarse con su respectiva coordinación.

ÁREA ECONÓMICA

Julio René Velásquez Elías
jrvelasqueze@ujmd.edu.sv

ÁREA FINANCIERA

Carlos Alberto Martínez Zaragoza
caamartinezz@ujmd.edu.sv

ÁREA CONTABLE

José Napoleón Gómez
jngomez@ujmd.edu.sv

ÁREA INFORMÁTICA

Lissette Girón H.
algironh@ujmd.edu.sv

ÁREA MERCADEO

María Eugenia Ortiz Serrano
meortiz@ujmd.edu.sv

ÁREA TURISMO

Andrea Lucía Cuéllar
alcuellarc@ujmd.edu.sv

ÁREA ADMINISTRATIVA

Zulma J. Molina de Sánchez
zmolinas@ujmd.edu.sv

ÁREA CUANTITATIVA

Carlos Humberto Vargas G.
chvargas@ujmd.edu.sv