

Licenciatura en Psicología Organizacional

***“Expectativas Personales y Laborales de los Colaboradores de
AntellComunicaciones S.A y Clima Organizacional”***

Rodolfo Ramírez Sarubbi

Asunción - Paraguay

2014

ÍNDICE

Índice de Tablas e Ilustraciones	6
INTRODUCCIÓN	8
RESUMEN	10
CLIMA ORGANIZACIONAL	15
Medición del clima organizacional	16
El Cuestionario de Litwin y Stinger	17
Desarrollo de los 9 factores que determinan el clima organizacional según Litwin y Stinger	18
Estructura	19
Método de jerarquización o escalonamiento simple	19
Método de comparación por factores	20
Método de Evaluación por puntos	22
Responsabilidad	23
Recompensa	24
Recompensas Organizacionales	25
Componentes de la remuneración	26
Clases de salario	27
Composición de los salarios	27
Diseño del sistema de remuneración	28
Desafíos	31
Relaciones	31
Cooperación	31
Estándares	31
Conflicto	32
Identidad	32
Percepción del clima laboral	32
CULTURA ORGANIZACIONAL	34
Componentes de la cultura organizacional	34
Características de las culturas exitosas	35
Estrategia corporativa	37
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	39
Objetivos	40
Factores clave del comportamiento organizacional	41
SATISFACCIÓN LABORAL	43
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	44
SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD	46
MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	47
MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN LABORAL	49
TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS	51
MARCO O DISEÑO METODOLOGICO	53
DISEÑO DE LA INVESTIGACION	53

UNIVERSO Y MUESTRA	53
METODOS Y TECNICAS DE LA INVESTIGACION	54
Del Cuestionario	54
Procedimiento de Validación	54
Entrevistas	55
PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION Y ANALISIS DE DATOS	56
UNIDADES DE ANALISIS	56
FUENTES DE INFORMACION	56
PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	57
DESCRIPCION INSTITUCIONAL	57
Misión	57
Visión	57
Valores	57
Política de selección de personal	58
RESULTADO DEL ANALISIS DEL CUESTIONARIO	59
Dimensiones de Análisis	59
Antecedentes Personales y Laborales	59
Expectativas Personales y Laborales	62
Clima Organizacional	86
RESULTADO DEL ANALISIS DE LA ENTREVISTA	105
Dimensiones del Análisis	105
Expectativas Personales y Laborales	105
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFIA	111
ANEXOS	112

RESUMEN

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. El estudio de estas consecuencias y la adecuada medición del Clima Organizacional, es vital para toda organización que en estos tiempos busque el éxito desde la productividad elevada de sus colaboradores es por ello que la presente investigación se centra en este objeto de estudio.

El presente estudio surge de la necesidad de conocer aspectos concretos respecto del clima organizacional reinante, en la empresa Antell Comunicaciones. Este trabajo permitió la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en la carrera, y su aplicación a la situación concreta de una empresa.

La investigación involucró a los 78 colaboradores, de todos los niveles, que se encuentran efectivamente en casa matriz. Se aplicó un cuestionario auto-administrado y anónimo de tres dimensiones de preguntas, agrupadas por objetivos, cerradas y una dimensión de preguntas abiertas. Se realizó además una entrevista estructurada a cinco funcionarios de la población a fin de validar las respuestas del cuestionario.

Entre las conclusiones más importantes se puede afirmar, que la empresa tiene un excelente sistema de promociones por objetivos y metas, estos objetivos y metas son grupales y los colaboradores se encuentran altamente identificados con ellos. Así mismo, el clima organizacional de la empresa, es altamente positivo, los colaboradores se encuentran motivados, demuestran una gran aceptación al tipo de liderazgo de sus jefes, sienten libertad de expresar sus opiniones y ven grandes posibilidades de hacer carrera dentro de la organización. En lo referente a las condiciones laborales el 81% responde que su lugar de trabajo es cómodo y confortable. Por último, las expectativas personales y laborales que tienen los colaboradores de Antell Comunicaciones S.A. de casa matriz, el 87% de colaboradores afirman su deseo de seguir trabajando para Antell en los próximos años.