



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL PRESENTES EN LOS
TRIPULANTES DE LA COMPAÑÍA LATAM

|
RESENTA:

Rocio Adriana Pedraza Paredes Cod. 1611980548
Erika Milena Garzón Peña Cod. 1721020510
Ginna Alejandra Susa Acevedo Cod. 1511021211
Vivian Lorena Pineda Ruiz Cod. 1711025136
Cindy Alejandra Espinosa Rivera Se Cod. 1721022575

SUPERVISOR:
SERGIO ROBLES

BOGOTÁ, MARZO – JULIO DE 2022

Tabla de Contenidos

Resumen.....	2
Capítulo 1. Introducción.	4
Pregunta de investigación	4
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de referencia.	6
Marco conceptual.....	6
Marco Empírico.	8
Capítulo 3. Metodología.	9
Tipo y diseño de investigación.	9
Participantes.....	9
Instrumentos de recolección de datos.	9
Estrategia y análisis de datos.	10
Consideraciones éticas.....	10
Capítulo 4. Resultados.....	10
Conclusiones.....	13
Recomendaciones.	14
Referencias bibliográficas.....	14
Anexos.	17

Resumen.

El proyecto se realizó con la finalidad de dar a conocer las características del clima laboral presente en el área de tripulantes de la empresa Latam, para esto se utilizó como herramienta una encuesta de clima laboral, gracias a la aplicación de este instrumento de recolección de datos, se encontró que los encuestados se encuentran en desacuerdo según el trato que reciben de sus superiores, con su lugar de trabajo, les parece que no son claros los objetivos organizacionales a la hora de ser aplicados a sus tareas diarias, y de cómo la falta de motivación afecta el rendimiento, efectividad, y calidad de las labores que realiza cada colaborador en dicha área. La compañía debería ser consciente que esto afecta significativamente el buen funcionamiento de la compañía y más si notamos que la población con la que se aplicó el instrumento es una donde tienen más contacto con el cliente, es ahí donde se debe abarcar todos los ámbitos para que no pueda afectar el Clima Laboral de toda la compañía.

Palabras clave:

Clima laboral, cultura organizacional, motivación laboral, liderazgo.

Capítulo 1.

Introducción.

Para estos tiempos las organizaciones cuentan con una gran variedad de términos que son muy nombrados, además son parte importante de las preocupaciones organizacionales ya que son recurrentes, uno de ellos es el clima laboral, este si no es el más importante es uno de los cuales donde toda la organización para el buen funcionamiento de sus trabajadores, y la correcta evolución ya que se le debe prestar atención directa.

De esta manera, las investigaciones que se han realizado alrededor del clima laboral como principio al punto de enfoque, no solo a nivel interpersonal con los trabajadores sino también su comportamiento dentro de sus lugares de trabajo. Es por ello que se convierte en un elemento importante a la hora de encaminar bienestar y desempeño. Este proyecto va dirigido a la correcta identificación de las características del clima laboral, para poder obtener los conocimientos claves en el manejo correcto del clima laboral.

El rol como tripulante de cabina es un trabajo el cual requiere alta exigencia a nivel personal y emocional. Este proyecto se encamina al clima laboral y sus características a través de la percepción en las tripulaciones que laboran para la organización Latam, La organización Latam actualmente laboran más de 16 725 empleados de los cuales el 70% pertenece al área de tripulación, operan a más de 100 destinos en 26 países de América y Europa, realizando unos 5100 vuelos semanales, se podría determinar que son el talento humano más importante para el funcionamiento de la compañía, motivo por el cual se hace importante conocer las características del clima laboral presente en esta área.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las características del clima laboral en los tripulantes de vuelo de la compañía Latam?

Objetivo general.

Identificar las características del clima laboral presentes en los tripulantes de la compañía Latam.

Objetivos específicos

Describir los factores organizacionales que se relacionen con el clima laboral en los tripulantes de la compañía Latam

Caracterizar los factores de tipo personal que se relacionen con el clima laboral en los tripulantes de la compañía Latam

Describir los tipos de relaciones interpersonales que se relacionen con el clima laboral en los tripulantes de la compañía Latam.

Justificación.

Esta investigación tiene una justificación práctica porque trata de medir en forma cuantitativa las características del clima organizacional, así mismo los factores de tipo personal e interpersonal presentes en el área de tripulación de Latam para así analizar los resultados. En la actualidad la competencia laboral y comercial es alta, todas las empresas buscan ese valor agregado dentro de sus compañías esto para mantenerse en pie con la economía procurando aun mas ser reconocidas dentro de su mercado, y el sector aeronáutico no es la excepción. Es por esto que, en el mercado colombiano se pueden identificar diferentes compañías que compiten en el sector con diferentes vuelos y tarifas a nivel nacional e internacional. De cara al cliente, la propuesta de valor es percibida según la tarifa y la puntualidad en los vuelos. Es por esto que se debe dar importancia al talento humano de la compañía y mas, al cargo de Tripulantes, ya que ellos son los que finalmente envían ese valor agregado al pasajero.

Este talento humano, cuenta con una serie de funciones específicas, y cabe aclarar que no se está restando importancia a las demás áreas de la compañía, sino que el área de Tripulaciones se ha considerado importante enfocarse en ella puesto que su ambiente el cual no es de oficina sino más bien de la interacción con pasajeros a bordo de una aeronave haciendo ese vehículo su oficina, es por ello que resulta de gran interés identificar esas características que hacen que su día a día ellos se desenvuelvan de la mejor manera.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Para comprender de manera eficazmente el propósito del proyecto es importante conocer que tipo de variable se trabaja

Clima Laboral: se entiende como la percepción que encuentran las personas dentro de sus lugares de trabajo, este cuenta con la capacidad de influir directamente con las actitudes, el desempeño y las relaciones (Bárcenas, Pastás, & Pantoja, 2021).

Por otra parte, Neri (2021) cree que el clima organizacional es un fenómeno que se produce luego de la información social de las empresas que están construidas a partir de prácticas y políticas al interior de las mismas,

Bajo la frase de clima organizacional existen diferentes dimensiones dentro de las cuales encontramos “Comunicación, Integración y Satisfacción; Desarrollo profesional y beneficios; Ergonomía; Condiciones de trabajo y Proceso de decisión” (Torahiko, Nunes, Ferrari, & Marin, 2019, pág. 4). lo que los autores quieren decir es que estos elementos son expresados por la capacidad en que se distribuyen los recursos y la designación de los empleados a los niveles operativos y sociales, de esta manera las condiciones de trabajo, el apoyo de los superiores es más fácil y dinámico, dando como resultado tareas más efectivas y productivas, recibiendo reconocimiento por dichos aportes.

Pedraza (2018) piensa que las dimensiones del clima organizacional son “el liderazgo, la responsabilidad, la claridad, la apertura, la motivación, las recompensas, la supresión y la interacción social” (pág. 93). Dichas características están asociadas con la satisfacción laboral todo esto va relacionado a la forma como los empleados responden a las dinámicas empresariales y a los desafíos a que haya lugar dentro de la organización.

Marco teórico.

La mejora continua de cada empresa es fundamental en estos tiempos es por esto que el clima organizacional es uno de los mas importantes a tener en cuenta ya que logra un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El Departamento Administrativo De Aeronáutica Civil, hoy denominado Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil es el que se encarga de establecer normas y parámetros dentro de las aerolíneas de aquí, también se establecen licencias e incluso los tiempos de servicio, vuelo y descanso de los tripulantes de vuelo, teniendo en cuenta esto y poniendo un poco en contexto en un mundo globalizado donde constantemente nos obliga a cumplir con cierta cantidad de normas, debería también obligar a las organizaciones a cumplir con interesarme aun mas de la calidad de vida de los trabajadores

Teorías de Clima Laboral

Durante los años se han desarrollado teorías para las cuales existen 3 que se abordaran en este proyecto, y a su vez están encaminadas a los cambios sufridos durante el pasar de los tiempos

Forehand y Gilmer. Dentro de las teorías que los investigadores han planteado para abordar el clima, se puede resaltar, en primera instancia, aquella desarrollada por Forehand y Gilmer (1964). en esta teoría, se evidencia que aunque el clima laboral es una serie de características de la compañía, también se puede percibir el clima según la experiencia, actitud,

personalidad o habilidades. “They also pointed out that individual perceptions of climate can vary based on experience, skill, attitudes, or personality” (Ehrhart, Schneider y Mace, 2014, p.22)

Halpin y Croft.

A partir del análisis de sus ítems se llegó a identificar ocho subdimensiones (repliegue, obstaculización, vitalidad, intimidad, distanciamiento, énfasis en producción, confianza y consideración) que a su vez estaban sustentadas en tres factores (necesidades sociales, vitalidad, y control social), cabe agregar que su investigación se centraba en la descripción del clima y no en la evaluación afectiva del clima (Halpin y Croft, 1963). Esto es porque la meta de su trabajo era medir la personalidad o clima de los colegios de acuerdo con lo experimentado por los profesores: no era simplemente una medición objetiva del clima (Ehrhart et al., 2014).

Marco Empírico.

El clima laboral es un objeto de estudio que ha sido abordado por numerosos autores por más de 50 años (Ehrhart et al., 2014). Los distintos aportes que han dado algunas veces es diversa, así como lo afirma Goncalves (1999), el cual decía que el tema es relevante y ha tendido diferentes nombres como atmósfera, ambiente, y uno de los más usado aun clima organizacional. Esto también a los factores como objetivos organizacionales, la estructura, las reglas y políticas, las cuales son subjetivas de las cordialidades y el apoyo. La falta de unidad limita a que exista un verdadero consenso con el clima organizacional

Dimensiones del Clima Laboral

Pese a la complejidad que presenta el clima como objeto de estudio, Martín (2000) afirma la posibilidad de su medición, basado en el principio de que las organizaciones son entes vivos en constante aprendizaje y reflexión de sus procesos y contexto. El se encaminaba a 4 dimensiones tratadas, a las que llamaba “otros aspectos” Martín (1999) las cuales son “Comunicación, Motivación, Confianza y Participación”.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación elegido es de orden cuantitativo el cual Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 4). dicho tipo de investigación se ajusta perfectamente a nuestro objetivo de nuestro proyecto.

En cuanto al tipo de diseño se eligió el descriptivo según Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 92) “ Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.”

Participantes.

Se eligió una muestra de 50 tripulantes a través de un muestreo no probabilístico por cuota. La razón de la elección de este tipo de muestreo están relacionadas con el tiempo de realización del proyecto y los horarios para la ejecución de las funciones de la población, el cual era limitado

Instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la encuesta de Clima organizacional de Leidy Olivia Aguilar Díaz, Laura Díaz Lindao y Adriana Escandón Heredia estudiantes de gerencia de talento humano de la universidad Sergio Arboleda y la aplicaron en el año 2012 a los colaboradores de la corporación de educación tecnológica Colsubsidio. Para este proyecto se utilizan 43 preguntas las cuales se dividen con 7 variables para evaluar aspectos como las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, los espacios o lugares de trabajo y la comunicación e integración.

Estrategia y análisis de datos.

Dichos datos se recopilieron gracias a un cuestionario que fue desarrollado para obtener la información del proyecto trabajado con ayuda de una plantilla cargada de manera digital donde cada pregunta de estructura por medio de Google forms.

Consideraciones éticas.

Cumpliendo con lo señalado en la Ley 1090 de 2006 y Resolución 8430 del 2003, sobre los derechos de los participantes en investigaciones, cada participante firmó el respectivo consentimiento informado en donde se explicó a detalle la confidencialidad y la aplicación de la prueba así mismo como su duración.

Capítulo 4.

Resultados.

A continuación se evidencian los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de recolección de datos a 50 colaboradores de la empresa Latam.

Figura 1

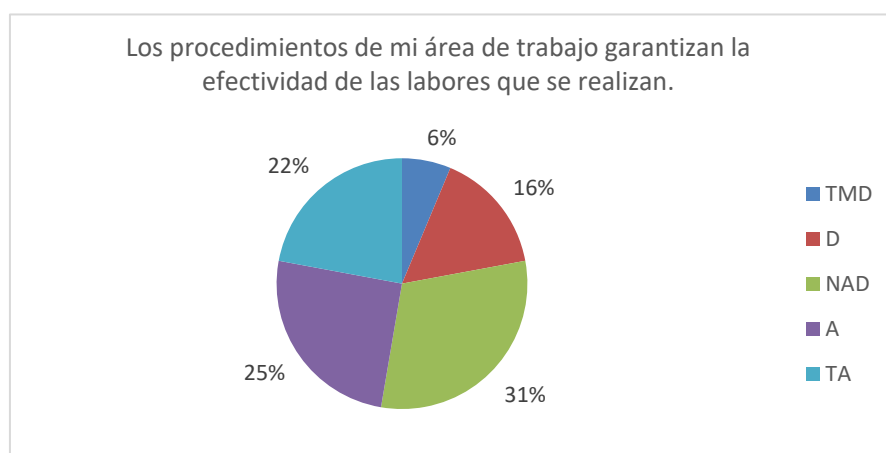


Figura 2

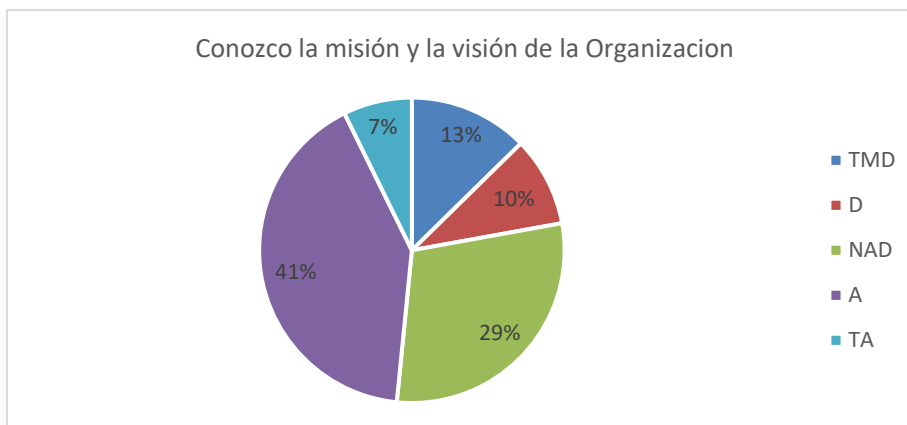


Figura 3

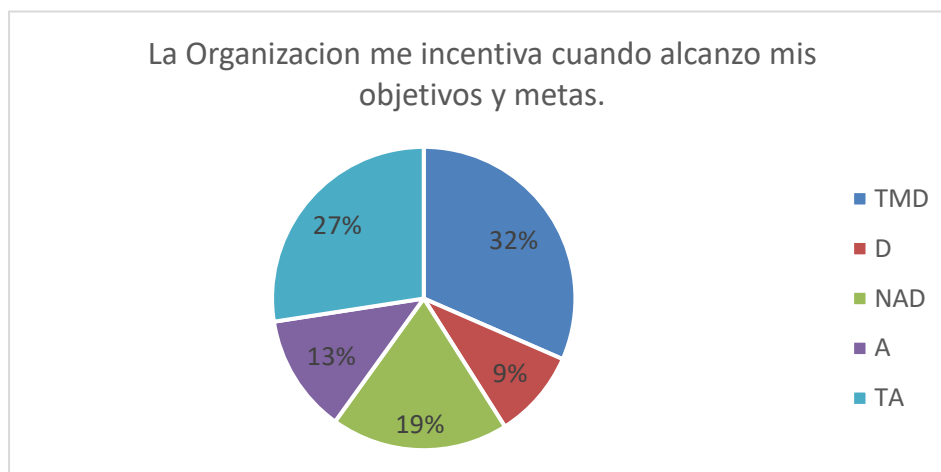


Figura 4

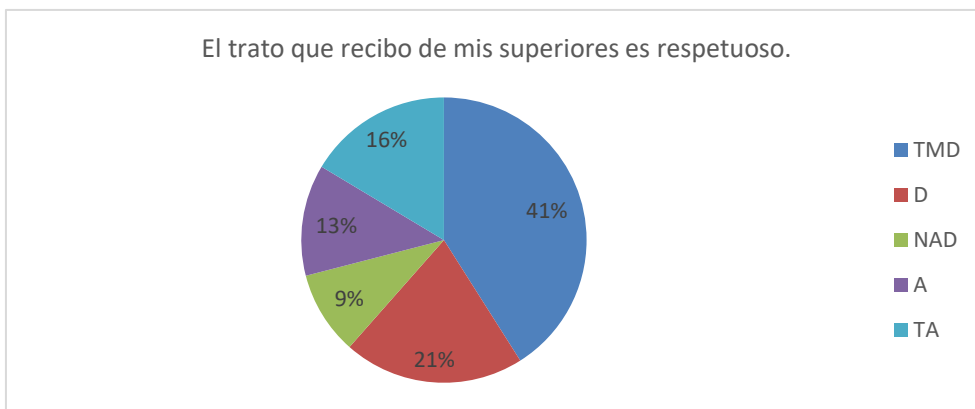


Figura 5



Figura 6

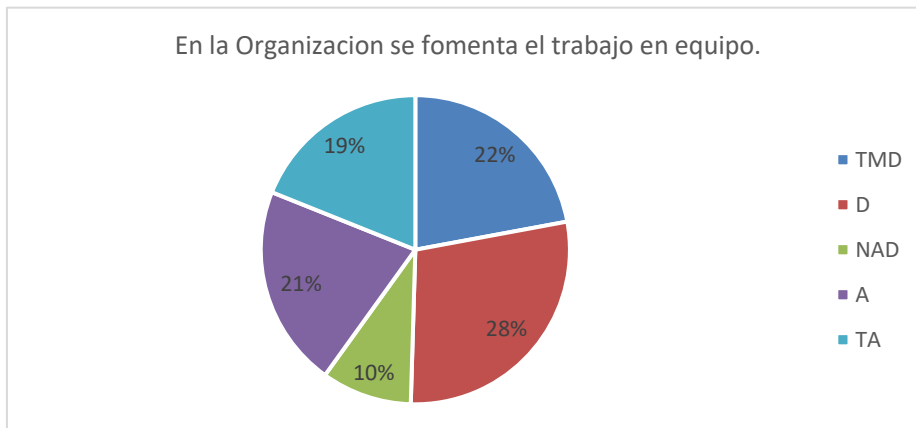


Figura 7

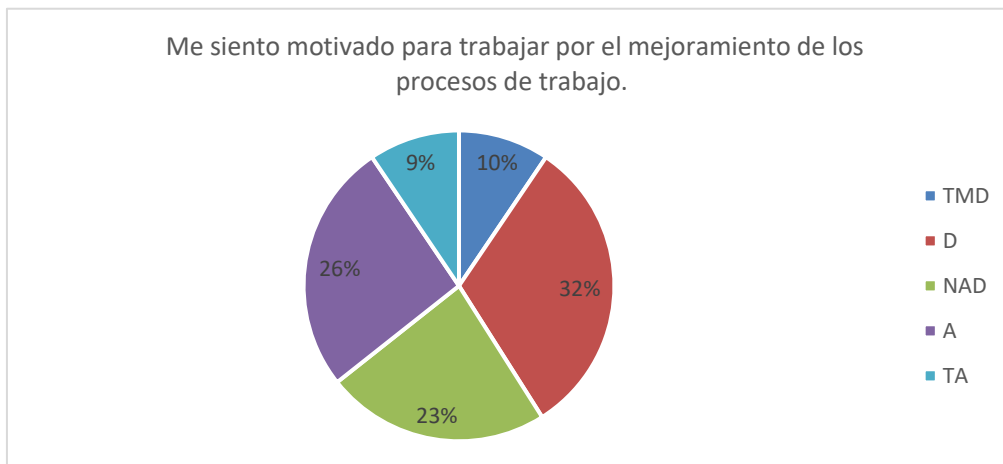
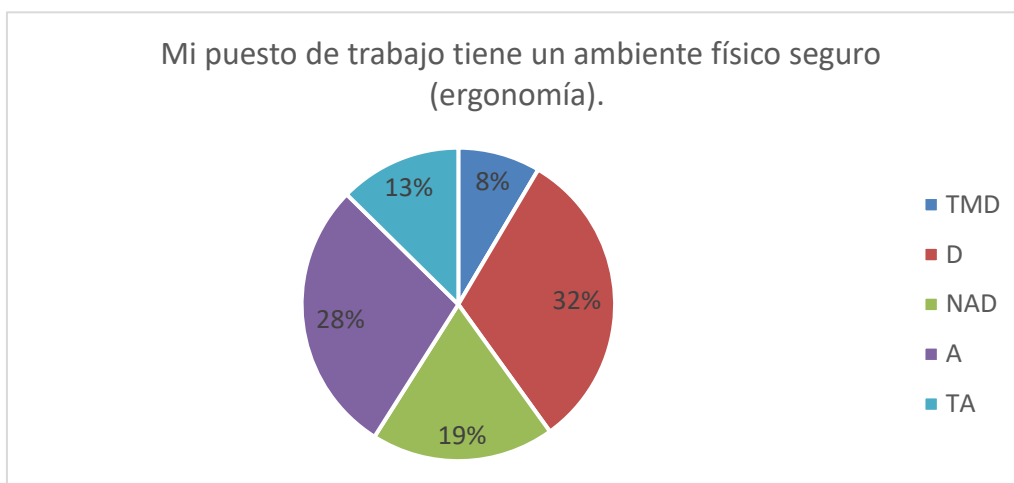


Figura 8



Conclusiones.

Con el instrumento de recolección de datos se pudo definir que frente a los objetivos propuestos se identificaron las características de los factores de tipo personal e intra personal, en cuanto a las variables de comunicación, trabajo en equipo, espacio físico, la administración del talento humano, el estilo de dirección y competencias laborales.

Se pudo evidenciar que el punta je mas alto fue el de Estilo de dirección con un 41% donde los encuestados se encuentran en total desacuerdo según el trato que reciben de sus superiores.

En la variable de ambiente físico identificamos que el 32% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con sus lugares de trabajo, siendo esto una variable de gran importancia para trabajar en la mejora del clima laboral

Para la orientación organizacional se evidencia que es variada las respuestas de los encuestados, ya que el 31% no se encuentran seguros de que los procedimientos sean efectivos donde podemos notar que nos son claros los objetivos, sus funciones dentro de la organización y de como su participación dentro de la empresa mejoraría notoriamente los valores y objetivos organizacionales.

Recomendaciones.

Se recomienda a la empresa Latam, incluir aún más a los trabajadores del cargo de tripulación, es importante implementar un plan de acción donde se capacite frecuentemente a los empleados, esto mejorara su percepción con la compañía y ayudará con las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

En el ámbito de ambiente físico se recomienda tomar medidas en los lugares de trabajo, o en su defecto en la comodidad de sus empleados, todo por la actividad tan demandante de los trabajadores

La realización de un programa de bienestar donde se implementen factores como la comunicación e integración entre los trabajadores de tripulación y dirección, todo esto dará mejores resultados en el clima laboral de la compañía

Referencias bibliográficas

- Alava, C.T. (1984) Psicología Clínico – Laboral. Lima: Editorial San Marcos, Segunda edición.
Flores García Rada, J (1992) El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.

- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. Berberoglu BMC Health Services Research
- Cobos Lazo, F. A. (2022). Psicología de la salud ocupacional: salud y bienestar laboral desde una perspectiva psicológica. Instituto Superior Tecnológico American College. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/216777?page=91-97>.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014) Metodología de la Investigación.
- México. Balyer y Özcan (2017) La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral.
- Fernandez. (2010). Satisfacción de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 de INSALUD. Esp Salud, 74
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historial, dimensiones y beneficios. IIPSI, 2016.
- García Alvarez, A.I. y Ovejero Bernal, A. (2000) Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo, España. <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>
- Kittleson, Ch (1996) Identifying And Correcting Unsafe Employee Attitudes And Behavior. Supervisor's Safety Update. EEUU. <http://www.eig.com/SSUDEX.htm>
- Locke, E.A. “La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo”, en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976). 607 pág.
- La república (2022). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Leidy A. Laura D. Adriana E. (2012) diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la corporación de educación tecnológica – Colsubsidio

- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN
- Robbins, S.P. (1995) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición
- Rezaee, A., Khoshsima, H. and Zare-Behtash, E. (2019). English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the Iranian school organizational climate in a mixed method. Publisher: Cogent OA. Journal: Cogent Education. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/2331186X>. 2019.1613007
- Rodríguez, E. (1991). La actitud laboral presente en una empresa de servicio. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo.
- Romero, E. M., Souto, L. y García, I.(2018). Propuesta de procedimiento de medición del clima organizacional de servidores públicos
- Teherán, Markazi y Lorestan. Meza (2018) Clima Organizacional Una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana. (2ª ed.). Medellín, Colombia
- Van Haller Gilmer, B (1976) Tratado de Psicología Empresarial, Tomo I. España: Ediciones Martínez Roca S.A.
- Werther, W.B. y Davis, K. (1996) Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw Hill

Anexos.**ENCUESTA CLIMA LABORAL**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que busca recopilar su percepción sobre el clima laboral. Por favor seleccione marcando con una X para cada uno de los siguientes conceptos:

TD: Totalmente en desacuerdo D: Desacuerdo NAD: Ni en acuerdo ni en desacuerdo
 DA: De acuerdo TA: Totalmente de acuerdo

ORIENTACION ORGANIZACIONAL	TD	D	NAD	DA	TA
1. Conozco la misión y la visión de la Institución.					
2. Los objetivos de la Institución son claros					
3. Todos los empleados ponen en práctica los valores institucionales					
4. La Institución me tiene en cuenta para la planificación de sus actividades.					
5. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.					
6. Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las labores que se realizan.					
7. Considero que mis funciones están claramente definidas					
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO					
8. Entiendo claramente mi papel dentro de la Institución.					
9. Estoy satisfecho con la labor que desempeño, porque es acorde a mis conocimientos y habilidades.					
10. Generalmente la persona que se vincula a la Institución recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.					
11. Los procesos de capacitación son prioridad en la Institución.					
12. Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la Institución.					
13. La Institución me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas.					
ESTILO DE DIRECCION					
14. La Institución concede los encargos a las personas que los merecen.					

15. Mi jefe posee los conocimientos y competencias para dirigir el área.					
16. Mi jefe es coherente en sus argumentos y planteamientos.					
17. En mi área, el jefe asigna las labores de forma equitativa.					
18. El trato que recibo de mis superiores es respetuoso.					
19. Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que planteo.					
20. Recibo de mi jefe retroalimentación tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo.					
21. No tengo que consultar con mi jefe todas las acciones a seguir en la realización del trabajo					
COMUICACION E INTEGRACION					
22. Recibo motivación permanente y reconocimiento de mi trabajo.					
23. En mi área de trabajo existe un nivel de comunicación entre mis compañeros y superiores que facilita el logro de los resultados.					
24. Me entero de lo que ocurre en la Institución por comunicaciones oficiales y no por comunicaciones informales.					
25. Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la Institución.					
26. Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros.					
27. Cuando surge un problema, sé con exactitud quién debe resolverlo.					
TRABAJO EN EQUIPO					
28. En la Institución se fomenta el trabajo en equipo.					
29. Considero que mis compañeros de trabajo, aportan lo que se espera de ellos para la realización de las tareas.					
30. Considero que cada área de la Institución trabaja con autonomía.					
COMPETENCIAS LABORAES					
31. Tengo las competencias requeridas para realizar mi trabajo.					
32. En mi trabajo hago una buena utilización de mis conocimientos.					
33. Supero las expectativas que mis superiores tienen sobre mi desempeño.					
34. Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario por el bien de la Institución.					
35. Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo.					
36. Tengo claridad del porqué de mis funciones.					

AMBIENTE FISICO					
37. Me encuentro satisfecho con el trabajo que realizo.					
38. Mi puesto de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía).					
39. Mi puesto de trabajo permanece limpio y ordenado.					
40. En mi puesto y equipos de trabajo de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias.					
41. En mi lugar de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido).					
42. En mi puesto de trabajo la iluminación es la adecuada.					
43. E lugar donde de trabajo tiene suficiente ventilación.					

Anexo 2

FICHA REPORTE DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Nombre del módulo y grupo	INVESTIGACIÓN ORGANIZACIONAL GRUPO B06
Autores	Nombres y apellidos estudiantes: Rocio Adriana Pedraza Paredes Erika Milena Garzon Peña Ginna Alejandra Susa Acevedo Vivian Lorena Pineda Ruiz Cindy Alejandra Espinosa Rivera
	Asesor: Sergio Robles
Objetivo del proyecto	Identificar las características del clima laboral presentes en los tripulantes de la compañía Latam.
Título del material	Proyecto de práctica II – investigación aplicada
Objetivo del material	Socializar los principales hallazgos del trabajo de grado.
Enlace SPOTIFY	https://open.spotify.com/show/2NCuBhFEuhg2x2RR5nB5OE