

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas con énfasis en
Recursos Humanos

*Tesina para optar por el grado académico de
bachillerato*

**El estado del ambiente organizacional de la
empresa Imprenta la Cañada en el tercer
cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia
en relación con la satisfacción laboral de sus
colaboradores**

Pamela Castillo Ledezma

Febrero, 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
DEDICATORIA.....	7
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	9
1.1.2 Delimitación del problema	13
1.1.3 Justificación	13
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	13
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	15
2.1 MARCO TEÓRICO.....	15
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	24
2.3 MARCO CONTEXTUAL	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 ENFOQUE.....	32
3.2 ALCANCE.....	33
3.3 DISEÑO.....	33
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	36
3.4.1 Población	36
3.4.2 Tipo de muestra	36

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	36
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	38
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
6.1 CONCLUSIONES	57
6.2 LIMITACIONES	66
6.3 RECOMENDACIONES	17
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	67
7.1 Nombre de la propuesta.....	67
7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará	67
7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta	67
7.4 Cronograma de actividades y responsables	67
7.5 Presupuesto necesario para su implementación	68
7.6 Fases de la propuesta.....	68
7.7 Referencias	19
REFERENCIAS	70
ANEXOS	72
Anexo 1. Declaración Jurada	84
Anexo 2. Consentimiento Informado	86
Anexo 3. Carta de autorización de la entidad.....	94
Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora.....	28
Anexo 5. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora.....	29
Anexo 6. Carta de aprobación del/la profesional en Filología	30
Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	Criterios de inclusión y exclusión	página 37
Tabla 2.....	Operacionalización de las variables	página 39
Tabla 3.....	Conclusiones y Recomendaciones	página 66

AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar este espacio para expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que han sido fundamentales en este proceso y que, sin su apoyo y amor, no habría podido llegar hasta aquí.

A mi padre, **Adrián Castillo Arroyo**, por su inquebrantable apoyo y amor. Gracias por tu paciencia, tus enseñanzas y por siempre estar a mi lado, motivándome a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Tu ejemplo de esfuerzo y dedicación ha sido una inspiración constante en mi vida.

A mi madre, **Lizeth Ledezma Villegas**, por ser mi pilar incondicional. Tu amor y sacrificio han sido esenciales para que pueda estar aquí hoy. Gracias por tu apoyo incondicional, por tus consejos y por siempre confiar en mí, incluso cuando mis dudas eran muchas. Tu presencia en mi vida es la razón por la que sigo luchando por mis sueños.

A mi primo, **Javier Soto Ledezma**, por estar siempre dispuesto a ayudarme y por brindarme su apoyo a lo largo de mi carrera. Tu ejemplo como profesional y tu generosidad para compartir tus conocimientos me han motivado enormemente. Te admiro mucho y agradezco profundamente la guía que me has brindado en este camino.

A cada uno de ustedes, mi más sincero agradecimiento, pues sin su amor, apoyo y guía, esta tesina no sería posible.

M

DEDICATORIA

Dedico esta tesina con todo mi amor y gratitud a mis padres, **Adrián Castillo Arroyo** y **Lizeth Ledezma Villegas**, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Gracias por ser los pilares de mi vida, por su incansable apoyo y por su amor incondicional que me ha acompañado en cada paso de este largo recorrido. Su sacrificio, enseñanzas y valores han sido los cimientos sobre los cuales he construido mis sueños y logros.

A mi querido **Esteban Vásquez Fernández**, mi pareja, por su comprensión, paciencia y amor constante. Gracias por estar a mi lado en cada momento, por darme el impulso necesario en los días más difíciles y por compartir conmigo el sueño de alcanzar metas juntos. Tu apoyo y confianza en mí son un regalo invaluable que me motiva a seguir adelante.

A ustedes tres, mi agradecimiento eterno, pues son la razón por la que este logro es posible.

RESUMEN

El presente estudio se centró en analizar el estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta la Cañada, ubicada en San Antonio de Belén, Heredia, durante el tercer cuatrimestre del año, en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores. La justificación de esta investigación radica en la importancia que tiene un ambiente organizacional saludable para el bienestar de los empleados, lo cual influye directamente en su motivación, rendimiento y satisfacción laboral. El objetivo general fue evaluar las condiciones del ambiente organizacional y su impacto en la satisfacción de los trabajadores, con el fin de identificar áreas de mejora que

favorezcan el desarrollo de una cultura organizacional positiva. El enfoque metodológico fue cuantitativo, con un diseño correlacional. Participaron 40 colaboradores de la empresa, quienes completaron una encuesta estructurada que midió diversas dimensiones del ambiente organizacional y la satisfacción laboral. Se utilizó un análisis estadístico descriptivo y correlacional para procesar los datos obtenidos. Los resultados revelaron que existe una relación significativa entre un ambiente organizacional favorable y un alto nivel de satisfacción laboral. Las principales áreas de mejora identificadas fueron la comunicación interna y el reconocimiento del desempeño. Las conclusiones indican que mejorar estos aspectos contribuiría a fortalecer la satisfacción laboral y, por ende, a mejorar el rendimiento y compromiso de los colaboradores.

Abstract

This study focused on analyzing the organizational environment of Imprenta la Cañada, located in San Antonio de Belén, Heredia, during the third quarter of the year, in relation to the job satisfaction of its employees. The justification for this research lies in the importance of a healthy organizational environment for the well-being of employees, which directly influences their motivation, performance, and job satisfaction. The general objective was to assess the organizational environment conditions and their impact on employee satisfaction, in order to identify areas for improvement that promote the development of a positive organizational culture. The methodological approach was quantitative, with a correlational design. Forty employees of the company participated, completing a structured survey that measured various dimensions of the organizational environment and job satisfaction. Descriptive and correlational statistical analysis was used to process the data collected. The results revealed a significant relationship between a favorable organizational environment and high levels of job satisfaction. The main areas for improvement identified were internal communication and performance recognition. Conclusions

suggest that improving these aspects would contribute to strengthening job satisfaction and, therefore, improving employee performance and commitment.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Laura Pinto Castro (2015) Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional

La primera tesis es cualitativa su población es de 60 colaboradores con respecto a sus conclusiones La industria de los agroquímicos, con más de un siglo de historia, ha experimentado un crecimiento constante y se ha consolidado globalmente, con grandes empresas como Yara International y Bayer. En Costa Rica, el mercado de agroquímicos está dividido entre diversos actores como proveedores y envasadoras, destacando empresas como CAFESA, que se especializa en la importación y fabricación de productos agroquímicos desde 1956. CAFESA ha experimentado transformaciones organizacionales tras adquisiciones por grupos internacionales, adoptando nuevas estrategias que han afectado su cultura y clima organizacional. A pesar de la falta de enfoque en el clima organizacional por parte de la Gerencia, los empleados mantienen un alto sentido de pertenencia y antigüedad en la empresa.

Y con respecto a sus recomendaciones serían las siguientes Se propone establecer un programa formal para realizar diagnósticos periódicos del clima organizacional en la Compañía Costarricense del Café S.A. para evaluar la percepción de los colaboradores sobre dieciséis dimensiones tras la implementación de planes de acción. Además, se sugiere que la gerencia general incluya en sus reuniones el seguimiento de estos planes para asegurar su involucramiento en el fortalecimiento de la cultura organizacional. También se recomienda realizar un estudio

detallado para identificar los verdaderos factores de motivación de los empleados, con el fin de garantizar la efectividad de los planes de reconocimiento y acción.

Almicar Jefferson Molina (2014) Programa de satisfacción laboral para el personal

Con respecto a la tesis es mixta su población es utilizada tanto en empresas de alto volumen como en empresas con pequeño volumen de colaboradoras no tiene una cifra exacta con respecto a sus conclusiones El análisis de los resultados revela que los colaboradores califican negativamente factores higiénicos como salario y estabilidad en el cargo, así como factores motivacionales como la formulación de objetivos y el progreso profesional. Esto confirma la hipótesis de que la insatisfacción laboral y la falta de identificación con la empresa se deben a la ausencia de un programa de satisfacción laboral adecuado. Basado en la investigación, se propone desarrollar un programa de satisfacción laboral adaptado a las necesidades de la empresa. Los factores críticos identificados incluyen una alta insatisfacción con el salario (52% de los empleados) y la falta de estabilidad en el cargo y con sus recomendaciones en resumen El plan busca mejorar el clima organizacional mediante un programa de satisfacción laboral, evaluando su efectividad tras un año. Además, propone un subprograma de recompensas con remuneración variable para abordar la crisis insatisfacción salarial y un subprograma de retención para promover un ambiente laboral estable y saludable.

Deborah Alor Quispe, Juan Francisco Vilela Mendoza (2017) Liderazgo y cambio Organizacional

En cuanto esta tesis es cualitativa su población es de 29 colaborases y con respecto a las conclusiones Hay una correlación significativa entre el liderazgo y el cambio organizacional, así como entre los rasgos primarios y secundarios con el cambio organizacional dentro de la institución y con sus recomendaciones Se propone evaluar los indicadores en otros centros de salud y ofrecer charlas de motivación y liderazgo a los trabajadores.

Jorge Aravelo Armas, Richard Cristian Leveau Maceo (2021) Sastifaccion laboral de los colaboradores

La anterior Tesis es cualitativa su población es de 34 colaboradores y con respecto a las conclusiones que se llevó a acabo se dice que Respecto a la supervisión, el 47% de los empleados está satisfecho, el 15% muy satisfecho y el 38% poco o nada satisfecho, citando falta de comprensión por parte de los superiores frente a imprevistos laborales. En cuanto al ambiente físico de trabajo, el 44% está satisfecho, el 35% muy satisfecho, y el 21% poco satisfecho, destacando problemas por trabajar a la intemperie. En relación a las prestaciones, el 38% está satisfecho, el 31% muy satisfecho y el 31% poco o nada satisfecho, con quejas sobre la falta de reuniones para negociar mejor las condiciones y con respecto a sus recomendaciones fueron las siguientes en resumen mejorar la supervisión y el proceso de capacitación en relaciones interpersonales para aumentar la satisfacción del 33% de los trabajadores que actualmente están poco o nada satisfechos. Además, dado que 22 trabajadores realizan labores en la intemperie en Iquitos, recomendamos mejorar las condiciones físicas de su entorno de trabajo, proporcionar descansos adecuados, y suministrar elementos de protección como protector solar, lentes UV, gorras, y agua para mejorar su bienestar y desempeño.

Rosa Pérez, Yudeicis Sánchez (2005) como objetivo el clima organizacional y su determinación

La tesis anterior es cualitativa con una población de 64 colaboradoras y 85 usuarios aproximadamente como resultado de conclusiones se dice que En relación con el clima organizacional, el 53,1% de los trabajadores está altamente satisfecho con su participación en la elaboración e interpretación de la visión y normas institucionales, mientras que el 34,4% está satisfecho, el 9,4% nada satisfecho y el 3,1% ni satisfecho ni insatisfecho. En cuanto al trabajo desafiante, el 53,1% se siente altamente satisfecho con su participación en diversas tareas, supervisión y toma de decisiones, el 34,4% está satisfecho, el 9,4% nada satisfecho y el 3,1% ni satisfecho ni insatisfecho además que Respecto a la innovación efectiva, el 46,9% de los empleados está altamente satisfecho con su participación en la generación de ideas creativas y la asunción de riesgos para mejorar la gestión de enfermería, mientras que el 28,1% está satisfecho, el 18,8% nada satisfecho y el 6,3% ni satisfecho ni insatisfecho. En términos de comunicación efectiva, el 56,3% se siente altamente satisfecho con la escucha, confianza y respeto de los directivos, el 28,1% está satisfecho, el 9,4% nada satisfecho y el 6,3% ni satisfecho ni insatisfecho y como recomendaciones se encontró que Se recomienda presentar los resultados de la investigación a los directivos y al personal de enfermería del hospital, destacando la alta satisfacción del personal con el clima organizacional y la calidad del servicio percibida por los usuarios. Además, se sugiere que los directivos reconozcan equitativamente la labor de todos los miembros del equipo de enfermería en función de la calidad del cuidado proporcionado en el área de emergencia de adultos. Finalmente, se debe facilitar el acceso a los instrumentos de investigación a otros interesados, ya que estos tienen alta confiabilidad y pueden ser replicados.

1.1.2 Delimitación del problema

1. La investigación se realizará con las personas colaboradoras de La Imprenta La Cañada en el tercer cuatrimestre del 2024 en Belen de Heredia

1.1.3 Justificación

El estado del ambiente organizacional en Imprenta La Cañada durante el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, juega un papel crucial en la satisfacción laboral de sus colaboradores. Un ambiente organizacional positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables, comunicación efectiva, reconocimiento del desempeño y oportunidades de desarrollo profesional, puede influir directamente en el bienestar y la motivación de los empleados. Esto, a su vez, puede aumentar la satisfacción laboral, reducir el ausentismo y la rotación del personal, y mejorar la productividad general de la empresa. Por lo tanto, es fundamental para Imprenta La Cañada evaluar y mejorar continuamente el ambiente organizacional para fomentar un entorno donde los colaboradores se sientan valorados, motivados y comprometidos con los objetivos y valores de la empresa.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta La Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belen Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

1. Análisis del estado del ambiente organizacional de La Imprenta La Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belen Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar los factores que ayudan a definir el estado del ambiente organizacional de una empresa
- Aplicar una herramienta para determinar el estado del ambiente organizacional de la Impregna la Cañada
- Recomendar mejoras del ambiente organizacional de la Imprenta la Cañada en relación a técnicas y filosofías de trabajo y satisfacción de los colaboradores

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

1. Factores que Conforman el Ambiente Organizacional

El ambiente organizacional está conformado por diversos factores que interactúan entre sí y que influyen en la dinámica de trabajo. Entre los más destacados se encuentran la cultura organizacional, que refleja los valores y creencias compartidos por los empleados; la estructura jerárquica, que determina cómo fluyen la información y la toma de decisiones; y el estilo de liderazgo, que impacta en la motivación y compromiso del equipo. Además, factores externos como las tendencias del mercado y la competencia también juegan un papel crucial en cómo se desarrolla el ambiente interno. En mi experiencia, reconocer y comprender estos elementos es esencial para fomentar un espacio de trabajo positivo y productivo, donde cada miembro se sienta valorado y alineado con los objetivos de la organización.

1.1. Factores Internos

La estructura organizacional se define cómo se organizan y coordinan las actividades dentro de la empresa.

Es crucial que las líneas de autoridad estén bien establecidas para evitar confusiones, mientras que en estructuras más planas, la flexibilidad puede fomentar la innovación y la rapidez en la toma de decisiones. Sin embargo, creo que la clave está en encontrar un equilibrio que se adapte a la cultura y a las necesidades específicas de la organización,

permitiendo así que todos los colaboradores se sientan empoderados y alineados con la misión común.

Así como la cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y normas compartidas por los miembros de la organización. Influye en el comportamiento y las decisiones dentro de la empresa. En mi experiencia, una cultura fuerte puede ser un poderoso motor de motivación y compromiso entre los empleados. Por ejemplo, en un entorno donde se valora la colaboración y la innovación, los equipos tienden a sentirse más seguros al compartir ideas y asumir riesgos. He observado que la cultura también influye en la forma en que se enfrentan los desafíos: una cultura resiliente puede transformar obstáculos en oportunidades de aprendizaje. Además, creo que es fundamental que la cultura organizacional sea coherente y se viva en todos los niveles, desde la alta dirección hasta los nuevos empleados, para crear un sentido de pertenencia y propósito compartido (Dessler, 2017, pp. 50-55)

Recursos Humanos es uno de los mayores fundamentos ya que con calidad y habilidades del personal, así como la política de gestión del talento. Abarca desde la contratación hasta el desarrollo profesional y la retención de empleados. en esencia, el corazón de cualquier organización. Este departamento va más allá de la simple gestión de nóminas y contratación; juega un papel crucial en la creación de un ambiente de trabajo positivo y en el desarrollo del talento. He visto cómo una estrategia bien definida en recursos humanos puede fomentar la formación continua y el crecimiento profesional, lo que no solo beneficia a los empleados, sino

que también impulsa a la empresa hacia el éxito. Además, la atención a la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo puede enriquecer la cultura organizacional, promoviendo un entorno donde todos se sientan valorados y motivados. Creo que un enfoque humano y empático en la gestión de personas es fundamental para cultivar un equipo fuerte y comprometido (Chiavenato, I 2017 pp 11-13)

La disponibilidad de capital y su gestión, que afectan la capacidad de la organización para invertir y operar en los recursos financieros son esenciales para la supervivencia y el crecimiento de cualquier empresa, y su gestión efectiva puede marcar la diferencia entre el éxito y el estancamiento ya que no solo se trata de contar con capital, sino de saber administrarlo de manera estratégica, invirtiendo en áreas que realmente generen valor. La planificación financiera cuidadosa permite anticipar desafíos y aprovechar oportunidades, lo que se traduce en una mayor estabilidad y confianza. Además, la transparencia en la gestión financiera fomenta un ambiente de confianza entre los empleados y la empresa. (Guillén y Aduna, 2008, p. 56). Creo firmemente que una buena administración de los recursos financieros no solo apoya el desarrollo de proyectos, sino que también contribuye a construir una cultura organizacional sólida y sostenible.

Herramientas y sistemas tecnológicos utilizados en las operaciones. La infraestructura tecnológica impacta la eficiencia y la competitividad es sumamente importante la tecnología más en esta nueva generación es muy importante para el desarrollo de la empresa y las nuevas oportunidades que pueden generar también para los empleados es un motor de innovación y eficiencia que ha redefinido la manera en que operamos. La implementación de herramientas digitales no solo optimiza procesos, sino que también mejora la comunicación y la colaboración entre equipos. La automatización de tareas rutinarias permite a los empleados enfocarse en

actividades más creativas y estratégicas. Sin embargo, también he visto que la transformación digital puede ser un reto; es fundamental que las organizaciones no solo inviertan en tecnología, sino que también capaciten a su personal para aprovechar al máximo estas herramientas.

Además, la cultura de adaptación y aprendizaje continuo se vuelve crucial en este contexto. En resumen, creo que la tecnología tiene el potencial de llevar a las empresas a un nuevo nivel, siempre que se gestione de manera consciente y alineada con los objetivos organizacionales.

1.2. Factores Externos comprender estos factores es crucial para que las empresas puedan anticipar desafíos y aprovechar oportunidades, ajustando su enfoque para mantenerse competitivas en un entorno en constante cambio. (Dessler, 2017, pp. 50-55)

El entorno económico son condiciones económicas generales, como inflación, tasas de interés y ciclos económicos, que pueden afectar la operatividad y las decisiones financieras. Las políticas fiscales y monetarias también juegan un papel importante, afectando la disponibilidad de capital y las decisiones de inversión. Entender el entorno económico es crucial para que las empresas puedan planificar estratégicamente y adaptarse a las fluctuaciones del mercado.

Normativas, leyes y políticas gubernamentales que influyen en la forma en que las organizaciones operan. Esto incluye regulaciones laborales, medioambientales, fiscales son el entorno político he observado que la relación entre el sector público y privado puede determinar el clima de inversión y la confianza en el mercado. Además, la responsabilidad social y el compromiso con la comunidad son cada vez más valorados, lo que impulsa a las empresas a ser más proactivas en su participación política. En definitiva, mantenerse informado y adaptarse al entorno político no solo es crucial para la supervivencia, sino que también puede

ser un motor para la innovación y el crecimiento.

Entorno Sociocultural: Factores demográficos, culturales y sociales que afectan la demanda de productos y servicios. Incluye cambios en las tendencias sociales y comportamientos del consumidor. entender estas dinámicas es esencial para conectar auténticamente con los consumidores y construir relaciones duraderas. Las tendencias culturales, como la creciente demanda de sostenibilidad y diversidad, pueden influir en las estrategias de marketing y en la manera en que se desarrollan los productos. Además, las diferencias culturales pueden afectar la comunicación interna y la colaboración en equipos diversos. En mi opinión, una organización que se adapta y responde a su entorno sociocultural no solo mejora su imagen, sino que también se posiciona como un líder consciente y relevante en un mundo en constante evolución

Entorno Competitivo es la presencia y estrategias de competidores. Incluye el análisis de la competencia, barreras de entrada y el poder de negociación de proveedores y clientes. una competencia sana puede impulsar la innovación, ya que obliga a las empresas a mejorar continuamente y a ofrecer un valor añadido a sus clientes. Además, el conocimiento del entorno competitivo permite a las organizaciones anticipar movimientos y adaptarse rápidamente a los cambios. En definitiva, creo que mantener una mentalidad proactiva frente a la competencia es clave para el crecimiento sostenible y el éxito a largo plazo.

Y el entorno tecnológico son aquellos avances y cambios tecnológicos que pueden ofrecer nuevas oportunidades o representar amenazas para la organización. (Kotler & Keller, 2016, pp. 64-72)

2. Características del Ambiente Organizacional

Se refieren a los elementos que moldean la cultura y el clima dentro de una empresa. Entre las más destacadas se encuentran la cultura organizacional, que refleja los valores y creencias compartidos; la estructura jerárquica, que determina cómo se distribuyen las

responsabilidades y fluyen las decisiones; y el estilo de liderazgo, que influye en la motivación y el compromiso de los empleados. También son importantes las relaciones interpersonales, la comunicación interna y el grado de flexibilidad para adaptarse a cambios. Un ambiente organizacional saludable promueve la colaboración, la innovación y el bienestar de los empleados, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral. En resumen, estas características son fundamentales para crear un entorno que favorezca el crecimiento y el éxito de la organización.

El cambio dinámico cambia constantemente debido a factores internos y externos mientras que el complejo interactúa con múltiples variables y elementos interrelacionados. Con la incertidumbre puede ser difícil prever cambios o impactos futuros, lo que requiere flexibilidad en la toma de decisiones. Y con el multidimensional incluye una amplia gama de aspectos, desde la cultura interna hasta el mercado externo.

Los conceptos de dinámico, complejo, incertidumbre y multidimensional describen de manera efectiva la realidad de cualquier organización en el entorno actual. He visto que el entorno organizacional es realmente dinámico; los cambios pueden surgir de factores internos, como la cultura o la estructura, así como de influencias externas, como la economía o la competencia.

Esta naturaleza cambiante exige una flexibilidad constante en la toma de decisiones, lo que a menudo se ve desafiado por la incertidumbre que conlleva prever el futuro. Además, el entorno es complejo, ya que interactúa con múltiples variables interrelacionadas que pueden influir en el desempeño de la organización. Por último, el aspecto multidimensional refleja la diversidad de factores que deben considerarse, desde la cultura interna hasta el comportamiento del mercado. En resumen, estos conceptos subrayan la necesidad de adaptabilidad y un enfoque integral para

gestionar efectivamente cualquier organización en el mundo actual.

3. Tipos de Ambiente Organizacional

Los tipos de ambiente organizacional pueden clasificarse en varias categorías que influyen en cómo opera una empresa. En primer lugar, el ambiente interno abarca aspectos como la cultura, la estructura organizativa y las políticas internas, que determinan la dinámica del trabajo y el comportamiento de los empleados. Por otro lado, el ambiente externo se refiere a factores fuera de la organización, incluyendo el entorno económico, político, social y tecnológico, que pueden impactar las estrategias y decisiones empresariales.

Además, podemos considerar el ambiente competitivo, que se centra en la relación con otros actores en el mercado, y el ambiente global, que toma en cuenta las tendencias y regulaciones internacionales que afectan la operación. Cada tipo de ambiente presenta oportunidades y desafíos que las organizaciones deben gestionar para prosperar. En conjunto, comprender estos diferentes ambientes permite a las empresas adaptarse y planificar de manera más efectiva en un mundo en constante cambio. También tenemos el ambiente general son los factores amplios y a menudo incontrolables que afectan a todas las organizaciones en un mercado, como el clima económico y las leyes laborales mientras que el ambiente específico son factores más directos y cercanos que afectan a la organización en particular, como los clientes, proveedores y competidores. (Hellriegel & Slocum, 2011, pp. 67-75)

4.3. Análisis de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

KPIs Financieros: Rentabilidad, liquidez y solvencia.

KPIs Operativos: Eficiencia de procesos, tiempo de ciclo y calidad.

En conclusión, el ambiente organizacional es un constructo complejo que abarca una amplia gama de factores internos y externos. (Parmenter, 2015, pp. 45-50). Comprender estos factores y cómo interactúan es crucial

para la gestión efectiva y la adaptación estratégica en un entorno en constante cambio. Utilizar herramientas analíticas adecuadas permite a las organizaciones evaluar y responder de manera proactiva a su entorno, asegurando así una mayor resiliencia y competitividad. (Daft, 2018, pp. 25-30)

4.1. Modelo de Lewin: Cambio Organizacional

El Modelo de Lewin para el cambio organizacional es un enfoque clásico que se estructura en tres etapas: descongelar, cambiar y volver a congelar. En la fase de descongelar, se busca preparar a la organización para el cambio, desafiando el status quo y creando una conciencia sobre la necesidad de la transformación. En la etapa de cambio, se implementan las nuevas estrategias o procesos, permitiendo a los miembros de la organización adaptarse a las nuevas formas de trabajo. Finalmente, en la fase de volver a congelar, se estabilizan los cambios para integrarlos en la cultura organizacional, asegurando que las nuevas prácticas sean sostenibles a largo plazo. Este modelo destaca la importancia de la comunicación y la participación de los empleados en el proceso de cambio, así como la necesidad de un liderazgo efectivo para guiar a la organización a través de estas transiciones.

El modelo de Kurt Lewin es un marco teórico fundamental para comprender el proceso de cambio organizacional, que se compone de tres etapas:

El descongelamiento el primer paso implica preparar a la organización para el cambio, desafiando el statu quo y creando una conciencia sobre la necesidad del cambio.

Cambio en esta etapa se implementan nuevas estrategias, estructuras o comportamientos. Se

busca integrar los nuevos enfoques dentro de la organización y re-congelamiento en esta etapa se centra en estabilizar la organización en el nuevo estado,

asegurando que los cambios se consoliden y se mantengan a largo plazo. (Burnes, 2017, pp. 78-80)

4.2. Técnicas de Cambio Organizacional

Gestión de la Resistencia es la estrategia para abordar y mitigar la resistencia al cambio, como la comunicación efectiva y la participación de los empleados mientras que la capacitación y desarrollo son programas de formación diseñados para preparar a los empleados para adaptarse a los cambios y mejorar sus habilidades y la comunicación interna es la estrategias para mantener a todos los miembros de la organización informados y comprometidos durante el proceso de cambio. (Kotter, 2012, pp. 85-90)

La gestión de la resistencia al cambio es un aspecto crucial en cualquier proceso de transformación organizacional. En mi experiencia, implementar estrategias como la comunicación efectiva y la participación activa de los empleados puede marcar una gran diferencia. Cuando los colaboradores se sienten escuchados y parte del proceso, es más probable que acepten el cambio. También considero que la capacitación y el desarrollo son esenciales; ofrecer programas de formación diseñados específicamente para preparar a los empleados no solo mejora sus habilidades, sino que también les brinda la confianza necesaria para adaptarse a nuevas circunstancias. Además, mantener una comunicación interna clara y constante es fundamental para mantener a todos informados y comprometidos. Cuando todos comprenden el porqué del cambio y se sienten incluidos en el proceso, se reduce la resistencia y se fomenta un ambiente más colaborativo y positivo. En resumen, un enfoque integrado que combine estas estrategias puede facilitar la transición y fortalecer la cohesión dentro de la organización.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2011). *Organizational Behavior* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.

Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using*

- Winning KPIs (3rd ed.). Wiley.
- Daft, R. L. (2018). Organización: Teoría y diseño (12th ed.). Cengage Learning.
- Burnes, B. (2017). Managing Change (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotter, J. P. (2012). Leading Change. Harvard Business Review Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.
- Chiavenato, I. (2007), “Administración de Recursos Humanos”. Editorial McGraw Hill, México.
- Guillén, I. & Aduna, A. (2008), “La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana Empresa en la delegación Iztapalapa”. Revista Estudios Gerenciales, Vol. 24, N° 106. Universidad ICESI, Colombia
- López, J. (2020). Factores determinantes del ambiente organizacional: Teoría y práctica . Editorial Universitaria.
- Gómez, R. (2021). Herramientas administrativas y su impacto en el ambiente organizacional. Editorial Innovación Empresarial.
- Lewin, K. (1947). *Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science. Social equilibria and social change*. Human Relations, 1(1), 5-41.
- <https://doi.org/10.1177/001872674700100103>

2.2 MARCO CONCEPTUAL

La satisfacción de los colaboradores se refiere al nivel de contento y bienestar que experimentan los empleados en su entorno de trabajo. Este concepto es crucial para el éxito

organizacional, ya que influye directamente en la motivación, el desempeño y la retención del personal. El ambiente organizacional, por su parte, abarca todos los factores internos y externos que afectan la operación de la organización, incluyendo la cultura, la estructura, los recursos, y las condiciones de trabajo.

2. Características de la Satisfacción de los Colaboradores

Las características de la satisfacción de los colaboradores son fundamentales para el éxito de cualquier organización. La satisfacción laboral se manifiesta en varios aspectos, como el reconocimiento del trabajo bien hecho, la oportunidad de crecimiento profesional y un ambiente de trabajo positivo. Se ha notado que la comunicación abierta y la posibilidad de expresar ideas y preocupaciones son cruciales para que los empleados se sientan valorados. Además, la alineación entre los valores personales y los de la empresa puede aumentar el compromiso y la lealtad. La flexibilidad en los horarios y la atención a necesidades personales también contribuyen a una mayor satisfacción. En resumen, cultivar un entorno que promueva estas características no solo mejora el bienestar de los colaboradores, sino que también impulsa la productividad y la retención de talento dentro de la organización.

El bienestar general incluye aspectos físicos, emocionales y psicológicos del empleado mientras que el reconocimiento y recompensa son la percepción de que el trabajo y los esfuerzos son valorados y recompensados adecuadamente. Las oportunidades de desarrollo son el acceso a formación, crecimiento profesional y oportunidades de avance.

Las Relaciones Interpersonales: Calidad de las relaciones con colegas y supervisores. Y por último el equilibrio trabajo-vida es la capacidad de equilibrar las demandas laborales con la vida personal.

Las herramientas utilizadas para medir el ambiente organizacional son muy importantes para

entender la cultura y el clima de una empresa. Entre las más conocidas se encuentran las encuestas de satisfacción, que permiten recopilar opiniones y percepciones de los empleados sobre su entorno laboral. También se pueden utilizar entrevistas y grupos focales, que brindan una idea más profunda y cualitativa. Herramientas como los indicadores de desempeño y rotación ofrecen datos cuantitativos sobre la salud de la organización. En conjunto, estas herramientas no solo facilitan la identificación de áreas de mejora, sino que también fomentan un sentido de participación y compromiso entre los empleados. (Robinson & Judge, 2019, pp. 56-62)

3. Herramientas Administrativas para Evaluar el Ambiente Organizacional

Las herramientas administrativas para evaluar el ambiente organizacional son cruciales para el desarrollo y éxito de cualquier empresa. En mi experiencia, contar con estas herramientas permite a las organizaciones tener una visión clara de su cultura, clima y dinámicas internas. Por ejemplo, las encuestas de clima laboral no solo ofrecen datos cuantitativos sobre la satisfacción de los empleados, sino que también permiten identificar áreas de mejora que quizás no se habían considerado. A través de entrevistas y grupos focales, se pueden obtener resultados valiosos sobre las percepciones de los colaboradores, lo que puede llevar a una toma de decisiones más informada y alineada con las necesidades reales del equipo.

Lo que más me impacta es cómo estas herramientas fomentan una cultura de transparencia y participación; cuando los empleados ven que sus opiniones son valoradas y consideradas en el proceso de toma de decisiones, se sienten más comprometidos y motivados. Esta retroalimentación constante crea un ciclo de mejora continua, donde la organización no solo se

adapta a los cambios, sino que también se anticipa a ellos. En resumen, las herramientas administrativas son más que simples instrumentos de medición; son facilitadoras de un ambiente de trabajo saludable y dinámico, donde todos los miembros se sienten escuchados y tienen la oportunidad de contribuir al crecimiento y éxito colectivo.

Encuestas de satisfacción laboral son aquellos instrumentos diseñados para medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos del entorno de trabajo.

Las evaluaciones del clima organizacional son las herramientas que analizan la percepción general de los empleados sobre la cultura y el ambiente en la organización mientras que el análisis de indicadores de desempeño es KPIs relacionados con rotación de personal, ausentismo y productividad.

Entrevistas y grupos focales son los métodos cualitativos para obtener una comprensión más profunda de las experiencias y expectativas de los empleados.

Encuestas es una herramienta de recolección de datos que se utiliza para obtener información sobre opiniones, comportamientos o características de un grupo de personas. Se puede llevar a cabo a través de cuestionarios, entrevistas o formularios en línea. Las encuestas pueden ser utilizadas en una variedad de contextos, como investigación de mercado, estudios académicos, o para evaluar la satisfacción del cliente. Su diseño incluye preguntas que pueden ser cerradas (opciones predeterminadas) o abiertas (espacio para respuestas libres), y su objetivo es obtener datos representativos y útiles para la toma de decisiones

Y las herramientas como las encuestas de satisfacción laboral, las evaluaciones del clima organizacional, el análisis de indicadores de desempeño y los métodos cualitativos como entrevistas y grupos focales son fundamentales para comprender el ambiente de trabajo en una

organización. (Macey & Schneider, 2008, pp. 10-15) Personalmente, creo que estas herramientas no solo permiten medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de su entorno laboral, sino que también fomentan una cultura de participación y transparencia. Las encuestas ofrecen un panorama cuantitativo que puede ser muy útil para identificar tendencias y áreas de mejora, mientras que las evaluaciones del clima y los métodos cualitativos brindan una comprensión más rica y matizada de las experiencias y expectativas de los empleados. Juntas, estas herramientas crean un enfoque integral para abordar la satisfacción y el bienestar en el trabajo, facilitando la toma de decisiones informadas que pueden mejorar el compromiso, la productividad y, en última instancia, el éxito organizacional.

En un entorno laboral que valora la voz de sus colaboradores, la organización no solo se fortalece, sino que también construye un camino hacia un futuro más colaborativo y dinámico.

Herramientas para Determinar el Ambiente Organizacional

Las herramientas para determinar el ambiente organizacional son esenciales para evaluar y comprender la cultura, el clima y las dinámicas internas de una empresa. Entre las más utilizadas se encuentran las encuestas de satisfacción, que recogen opiniones de los empleados sobre su experiencia laboral y el ambiente general. Las entrevistas y grupos focales permiten obtener información más profunda y cualitativa, explorando percepciones y sentimientos. (Robinson & Judge, 2019, pp. 345-350)

4.1. Análisis de Competencia

Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter es aquella que evalúa la competencia en el mercado mediante el análisis de la rivalidad entre competidores, el poder de negociación de los proveedores y clientes, la amenaza de nuevos entrantes y la amenaza de productos sustitutos. (Robinson & Judge, 2019, pp. 345-350)

4.2. Encuestas y Cuestionarios

Las encuestas y cuestionarios son herramientas clave para recopilar información sobre las percepciones, actitudes y comportamientos de los empleados dentro de una organización.

Estas herramientas permiten obtener datos de manera sistemática y estructurada, facilitando la evaluación de aspectos como la satisfacción laboral, el clima organizacional y la efectividad de las políticas internas.

Las encuestas suelen incluir preguntas cerradas, que permiten análisis cuantitativos, y preguntas abiertas. Su diseño es crucial para garantizar la claridad y relevancia de las preguntas, lo que a su vez mejora la calidad de las respuestas. Además, la anonimidad puede fomentar la honestidad en las respuestas. En resumen, las encuestas y cuestionarios son métodos efectivos para recolectar datos valiosos que ayudan a las organizaciones a tomar decisiones informadas y a implementar mejoras basadas en la retroalimentación de sus empleados.

Las encuestas internas son para entender la percepción del personal sobre la cultura y el ambiente de trabajo mientras que las encuestas externas sirven para evaluar la satisfacción del cliente y el posicionamiento en el mercado. (Robinson & Judge, 2019, pp. 345-350)

Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. Industrial Relations Research Association.

Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Labrador, M. (2020). Satisfacción y motivación laboral: Estrategias para el bienestar organizacional. Editorial XYZ.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Imprenta La Cañada, situada en Heredia, específicamente en San Antonio de Belén, tiene una rica historia que comenzó en el año 2003. La empresa fue fundada por Bernardo González, Francisco Alvarado y Esteban González, quienes decidieron unir sus fuerzas y habilidades para iniciar un proyecto que cambiaría el panorama de la impresión en la región. Inicialmente, se lanzaron al mercado bajo el nombre de Dataformas, una marca que sirvió como punto de partida para establecer su presencia en el sector.

Desde sus inicios, Imprenta La Cañada se destacó por su compromiso con la calidad y la innovación en sus servicios. A lo largo de los años, ha evolucionado y se ha adaptado a las necesidades cambiantes del mercado, lo que le ha permitido mantenerse competitiva y relevante. Gracias a su dedicación y profesionalismo, la imprenta ha logrado consolidarse como una de las más reconocidas en la gran área metropolitana.

El éxito de Imprenta La Cañada no solo se debe a su capacidad técnica, sino también a la visión y el esfuerzo constante de sus fundadores. Con una sólida base de clientes y una reputación construida a lo largo de los años, la empresa ha sabido posicionarse como un referente en la industria de la impresión, ofreciendo soluciones eficientes y de alta calidad para una amplia gama de necesidades.

Hoy en día, Imprenta La Cañada sigue siendo un pilar en su comunidad, apoyando a empresas y particulares con servicios de impresión que cumplen con los más altos estándares. Su historia es un testimonio de la importancia de la perseverancia, la innovación y el compromiso con la excelencia en el mundo empresarial.

Imprenta La Cañada, ubicada en San Antonio de Belén, es un verdadero ejemplo de cómo la visión y la dedicación pueden transformar una idea en un éxito tangible. Desde su fundación en

2003 por Bernardo González, Francisco Alvarado y Esteban González, esta imprenta ha sabido adaptarse a los cambios del mercado, manteniendo siempre su compromiso con la calidad y la innovación. Recuerdo la importancia de su nombre inicial, Dataformas, como un primer paso en su camino hacia el reconocimiento en el sector de la impresión. A lo largo de los años, su evolución ha sido notable; han construido una sólida reputación y una base de clientes leales, lo que demuestra que el esfuerzo constante y la atención a las necesidades de los consumidores son clave para el éxito empresarial. Imprenta La Cañada no solo ofrece soluciones eficientes de impresión, sino que también se ha convertido en un pilar de su comunidad, apoyando tanto a empresas como a particulares. Su historia es un inspirador recordatorio de que con perseverancia y un enfoque en la excelencia, es posible dejar una huella duradera en la industria.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen las decisiones metodológicas y los pasos que se llevan a cabo para la recolección y el análisis de la información.

3.1 ENFOQUE

Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo busca comprender fenómenos a través de la interpretación de experiencias, significados y contextos. Se centra en datos no numéricos y utiliza métodos como entrevistas, grupos focales y observación. Este enfoque es útil para explorar temas complejos y generar hipótesis.

Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos numéricos. Utiliza métodos estadísticos para medir variables y establecer relaciones entre ellas. Este enfoque permite generalizar los resultados a una población más amplia, y se enfoca en la objetividad y la replicabilidad de los hallazgos.

Enfoque Mixto

El enfoque mixto combina elementos de los enfoques cualitativo y cuantitativo. Busca aprovechar las fortalezas de ambos métodos para obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado. En este enfoque, se pueden usar datos cuantitativos para validar hallazgos cualitativos, o viceversa. mixta (Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. pp 106-128)

SE utilizan datos cualitativos como cuantitativos por ende la investigación es Mixta.

3.2 ALCANCE

Explicar el alcance del estudio (o tipo de investigación): exploratorio; descriptivo; correlacional; explicativo o causal.

Alcance Exploratorio

El alcance exploratorio se utiliza cuando se investiga un fenómeno poco conocido o poco estudiado. Su objetivo principal es obtener una comprensión inicial del problema, generar hipótesis y formular preguntas de investigación. Este tipo de estudio es útil para identificar variables, establecer relaciones y proporcionar una base para investigaciones futuras. Se emplea comúnmente en áreas donde no existen teorías bien definidas o donde se desea explorar nuevas ideas.

Alcance Descriptivo

El alcance descriptivo busca caracterizar un fenómeno en particular, detallando sus propiedades y dimensiones. A diferencia del exploratorio, este tipo de estudio tiene como objetivo proporcionar una imagen clara y precisa de la situación, sin intentar influir en las variables o establecer relaciones causales. Se enfoca en responder preguntas del tipo "qué", "quién" y "cómo". Es útil para obtener un panorama detallado de un fenómeno específico y se basa en la recolección de datos sistemáticos.

Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2023). *Metodología de la investigación* (pp. 40-45). McGraw-Hill.

El alcance de esta investigación es descriptivo ya que el tema ha sido explorado

3.3 DISEÑO

Diseño No Experimental

El diseño no experimental se caracteriza por la observación y el análisis de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin manipular variables. Este tipo de diseño se utiliza cuando no es posible o ético realizar manipulaciones. Se clasifica en diferentes tipos, como estudios descriptivos, correlacionales y comparativos. Su objetivo es describir, explorar o establecer relaciones entre variables, pero no permite inferir causalidades de manera concluyente.

Diseño Experimental

El diseño experimental, por otro lado, implica la manipulación de una o más variables independientes para observar el efecto en variables dependientes. Este enfoque permite establecer relaciones causales, ya que el investigador controla las condiciones del experimento y puede asignar aleatoriamente a los participantes a diferentes grupos. Los diseños experimentales son fundamentales en la investigación científica, ya que proporcionan evidencia más sólida sobre las relaciones de causa y efecto.

Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2023). *Metodología de la investigación* (pp. 165-175). McGraw-Hill.

El diseño que se utiliza es el no experimental porque no se manipula ninguna variable además cuenta con que es transversal ya que se recopiló los datos en un único momento

En la parte cualitativa de la investigación tenemos que la:

1. Teoría Fundamentada

La teoría fundamentada es un enfoque que busca desarrollar teorías a partir de datos empíricos. Se recolectan y analizan datos simultáneamente, permitiendo que las categorías y conceptos emerjan directamente de las experiencias de los participantes. Este método es particularmente útil en áreas donde las teorías existentes son insuficientes.

2. Narrativa

El enfoque narrativo se centra en las historias que las personas cuentan sobre sus vidas. Este método busca comprender cómo los individuos interpretan y dan sentido a sus experiencias a través de relatos. Es ideal para explorar dimensiones subjetivas y significados en la vida cotidiana.

3. Hermenéutico

El enfoque hermenéutico se basa en la interpretación de textos y contextos culturales. Se busca entender el significado detrás de las palabras y acciones, considerando el contexto histórico y social. Este enfoque es fundamental en las ciencias humanas, donde la interpretación juega un papel crucial.

4. Biográfico

El enfoque biográfico estudia la vida de los individuos a través de sus propias narraciones y experiencias. Se enfoca en cómo las personas construyen su identidad a lo largo del tiempo, y se utilizan entrevistas y relatos personales para capturar la esencia de sus trayectorias.

5. Estudio de Casos

El estudio de casos implica un análisis detallado de un fenómeno particular dentro de su contexto real. Este enfoque proporciona información rica y contextualizada sobre situaciones complejas, permitiendo una comprensión profunda de un caso específico.

6. Fenomenológico

El enfoque fenomenológico se centra en las experiencias subjetivas de los individuos. Busca entender la esencia de estas experiencias a través de descripciones detalladas de cómo las personas perciben y viven un fenómeno. Este enfoque es esencial para captar significados profundos y matices en la experiencia humana.

7. Etnográfico

El enfoque etnográfico implica la inmersión en la cultura de un grupo o comunidad. Los investigadores observan y participan en la vida cotidiana de los sujetos, lo que permite obtener una comprensión rica y contextualizada de sus prácticas y creencias. Este método es común en la antropología.

8. Investigación-Acción

La investigación-acción es un enfoque participativo que combina la investigación con la acción. Los investigadores trabajan en colaboración con los participantes para identificar problemas y desarrollar soluciones prácticas. Este enfoque busca empoderar a las comunidades y promover cambios sociales a través de la investigación.

Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2023). *Metodología de la investigación* (pp. 201-242). McGraw-Hill.

El método que se utilizó es el de investigación -acción ya que se investigó primero y luego se dio las recomendaciones correspondientes

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La población es de 10 personas y están conformadas por dos jefaturas y las restantes los colaboradores y un experto

3.4.2 Tipo de muestra

No se va a utilizar muestra ya que se trabajo con el cien por ciento de la población

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Condiciones específicas para los individuos de la muestra.

Tabla 1

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores activos de la empresa	Colaboradores con menos de tres meses de estar laborando

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

Manejo ético de la información

1. Todos los participantes lo harán de manera voluntaria
2. La información se va a utilizar con fines académicos
3. Los entrevistados van a firmar un consentimiento informado

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Características Generales de los Instrumentos de Investigación

1. **Validez:** Se refiere a la capacidad del instrumento para medir lo que realmente pretende medir. Un instrumento válido asegura que los resultados reflejan la realidad del fenómeno estudiado.

2. **Confiabilidad:** Indica la consistencia y estabilidad de las medidas. Un instrumento confiable producirá resultados similares en condiciones similares. La confiabilidad se puede evaluar a través de diferentes métodos, como la prueba-reprueba.
3. **Objetividad:** Los instrumentos deben minimizar la influencia de los sesgos del investigador. Un instrumento objetivo proporciona resultados independientes de quién lo administre.
4. **Simplicidad:** Un buen instrumento debe ser claro y fácil de entender para los participantes. La simplicidad ayuda a evitar confusiones y facilita la recolección de datos.
5. **Facilidad de uso:** Los instrumentos deben ser prácticos y fáciles de administrar. Esto incluye consideraciones sobre el tiempo, los recursos necesarios y la capacitación del personal encargado de aplicarlos.
6. **Relevancia:** Debe alinearse con los objetivos de la investigación y las preguntas planteadas. Un instrumento relevante asegura que se recojan datos que aporten al estudio.
7. **Flexibilidad:** Algunos instrumentos permiten ajustes en su aplicación o en el formato según las necesidades específicas del estudio, lo que es útil en diferentes contextos.

Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2023). *Metodología de la investigación* (pp. 140-145). McGraw-Hill.

Entrevistas

Las entrevistas son un método cualitativo de recolección de datos que permite a los investigadores obtener información profunda y detallada sobre las experiencias, percepciones y opiniones de los participantes. Pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, dependiendo del grado de flexibilidad que se desee en el proceso de entrevista.

Preguntas Cerradas

Las preguntas cerradas son aquellas que ofrecen opciones limitadas de respuesta, generalmente en formato de sí/no o seleccionando de una lista predefinida. Estas preguntas son útiles para cuantificar datos y facilitar el análisis estadístico. Ejemplos incluyen:

- ¿Está usted satisfecho con su trabajo? (Sí/No)
- ¿Cuál es su nivel de educación? (Primaria/Secundaria/Superior)

Preguntas Abiertas

Las preguntas abiertas permiten a los participantes responder con sus propias palabras, lo que proporciona información más rica y detallada. Este tipo de preguntas es ideal para explorar sentimientos, opiniones y experiencias de manera más profunda. Ejemplos incluyen:

- ¿Cómo describiría su experiencia laboral?
- ¿Qué cambios le gustaría ver en su entorno de trabajo?

Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2023). *Metodología de la investigación* (pp. 153-158). McGraw-Hill.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de las variables

<i>Objetivo específico</i>	<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Instrumento</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los factores que ayudan a definir el estado del ambiente organizacional de una empresa 	<i>Estado de ambiente organizacional</i>	<i>El ambiente organizacional se refiere al conjunto de factores internos y externos que influyen en el funcionamiento y desarrollo de una organización. Este ambiente incluye aspectos como</i>	<i>Se aplicará una encuesta con preguntas cerradas a los colaboradores</i>	<i>factores</i> <i>Cultura organizacional</i> <i>Comunicación interna</i> <i>Estilo de liderazgo</i> <i>Clima laboral</i>	<i>Mencionarlos</i> <i>Valores compartidos, ritos y tradiciones</i> <i>Frecuencia de reuniones, claridad de mensajes</i> <i>Evaluaciones de liderazgo, feedback de empleados</i>	<i>Encuesta con pregunta cerradas</i>

		<i>la cultura organizacional, la estructura, los recursos, las políticas, así como las condiciones del mercado, la economía, la competencia y las regulaciones.</i>		<i>Estructura organizacional</i> <i>Gestión del talento</i>	<i>Encuestas de satisfacción, tasa de rotación</i> <i>Definición de roles, claridad en la jerarquía</i> <i>Oportunidades de capacitación, promoción interna</i>
--	--	---	--	--	---

Objetivo específico	Variable	Descripción conceptual	Descripción operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar una herramienta para determinar el estado del ambiente organizacional de la 	Herramienta para estado de ambiente organizacional	<i>El ambiente organizacional se refiere al conjunto de factores internos y externos que influyen en el funcionamiento y desarrollo de una organización. Este ambiente incluye aspectos como la cultura organizacional, la estructura, los recursos, las políticas, así como las condiciones del mercado, la economía, la</i>	Se aplicara una entrevista de preguntas abiertas a un experto en ambiente organizacional	Costo Complejidad de uso	Presupuesto asignado para la herramienta Número de empleados involucrados en la implementación Nivel de satisfacción de los usuarios Necesidad de software	Entrevista con preguntas abiertas

Impregna la Cañada		<i>competencia y las regulaciones.</i>		Implementación	o hardware adicional Existencia de un cronograma de implementación	
--------------------	--	--	--	----------------	---	--

Ojetivo específico	Variable	Descripción conceptual	Descripción operacional	Dimension	Indicadores	instrument
<ul style="list-style-type: none"> Recomendar mejoras del ambiente organizacional de la Imprenta la Cañada en relación a técnicas y 	Cambio Organizacional	cambio organizacional se refiere al proceso mediante el cual una organización modifica su estructura, cultura, estrategias, procedimientos o tecnología	Entrevista con preguntas abiertas a experto y jefaturas	Modelo de lewin	Descongelamiento Cambio Recongelamiento	

filosofías de trabajo y satisfacción de los colaboradores		para adaptarse a nuevas circunstancias o mejorar su desempeño. Este cambio puede ser reactivo, en respuesta a factores externos como la competencia o la evolución del mercado, o proactivo, buscando mejorar la eficiencia y la innovación.				
---	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Análisis Cuantitativo:

- **Objetivo:** Medir patrones y relaciones.
- **Herramientas:** Encuestas o Excel.

Análisis Cualitativo:

- **Objetivo:** Explorar percepciones y significados.

- **Métodos:** Codificación de datos de entrevistas y análisis temático para identificar patrones emergentes.
- **Herramientas:** Encuestas

Integración de Datos:

- **Objetivo:** Combinar hallazgos de ambos enfoques.
- **Métodos:** Triangulación de resultados y elaboración de una narrativa integrada que refleje tanto estadísticas como citas cualitativas.
- **Interpretación:** Analizar cómo los resultados cuantitativos y cualitativos se complementan y enriquecen mutuamente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Las entrevistas abiertas y cerradas, así como la encuesta aplicada a la empresa de la imprenta La Cañada, permitió obtener una visión integral de los procesos internos y las perspectivas de los empleados y directivos. Las entrevistas abiertas ofrecieron un panorama detallado sobre las percepciones y experiencias personales de los involucrados en diferentes áreas de la empresa, mientras que las entrevistas cerradas y la encuesta facilitaron la obtención de datos más específicos y cuantificables. Los resultados revelaron áreas clave de mejora en la gestión de recursos humanos, eficiencia operativa y satisfacción laboral, lo que permitió identificar tanto los puntos fuertes como las áreas de oportunidad para el desarrollo futuro de la empresa.

Objetivo 1

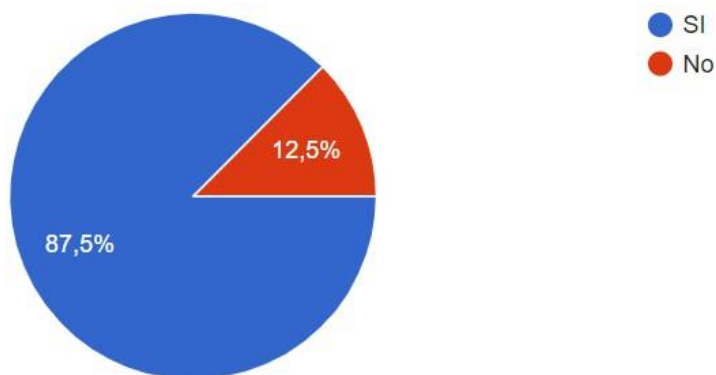
- Determinar los factores que ayudan a definir el estado del ambiente organizacional de una empresa

Indicador 1

Valores compartidos, ritos y tradiciones

¿ Se celebran reuniones mensuales para fomentar los valores compartidos en la organización?

8 respuestas

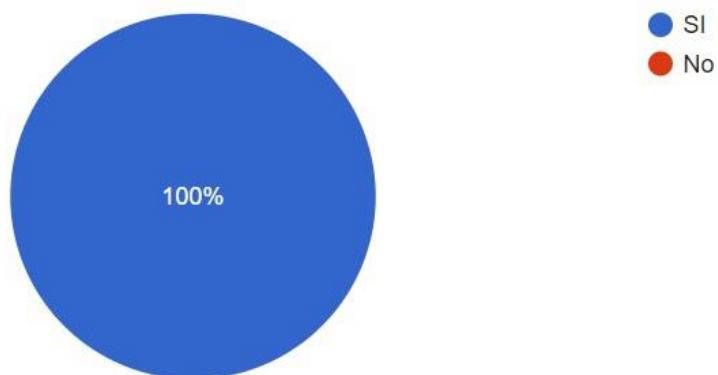


- Indicador 2

Frecuencia de reuniones, claridad de mensajes

¿Los mensajes transmitidos en las reuniones son claros y comprensibles para todos los empleados?

8 respuestas

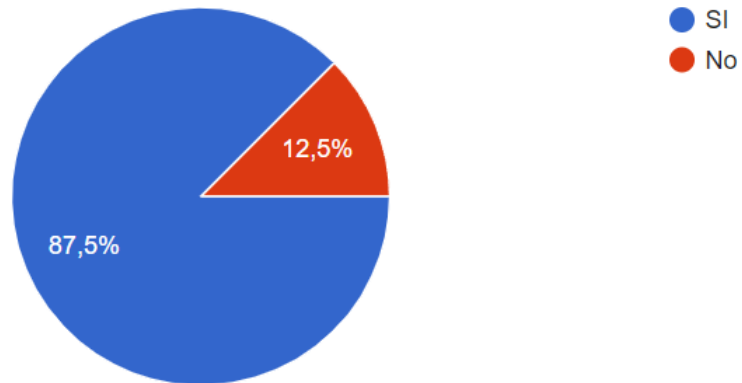


- Indicador 3

Evaluaciones de liderazgo, feedback de empleados

¿Se realizan evaluaciones de liderazgo al menos una vez al año?

8 respuestas

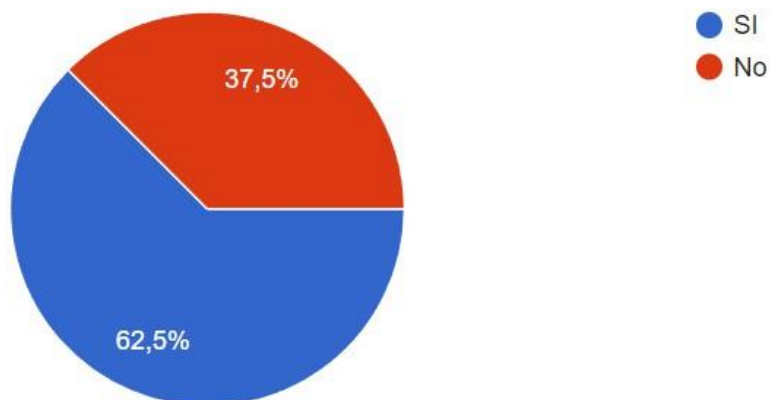


- Indicador 4

Encuestas de satisfacción, tasa de rotación

¿Se realizan encuestas de satisfacción de los empleados cada año?

8 respuestas

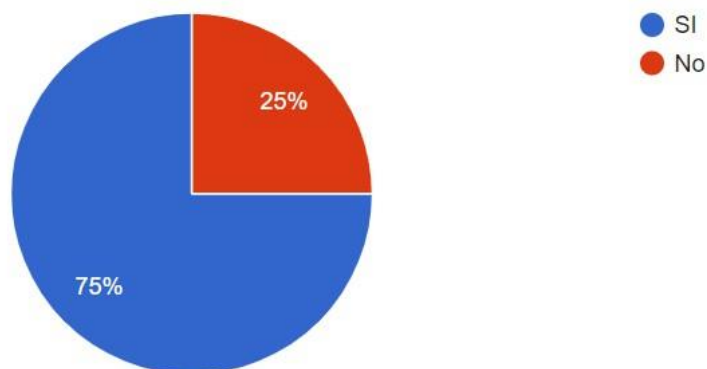


- Indicador 5

Definición de roles, claridad en la jerarquía

¿Están claramente definidos los roles y responsabilidades de cada empleado en la organización?

8 respuestas

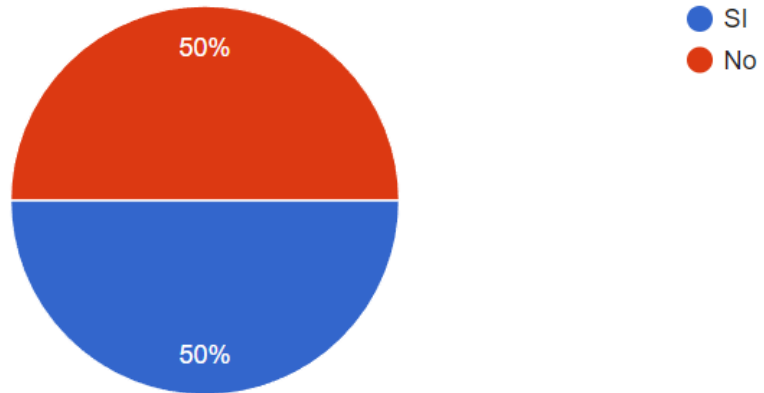


- Indicador 6

Oportunidades de capacitación, promoción interna

¿Hay un proceso formal para la promoción interna de empleados?

8 respuestas



Objetivo 2

- Aplicar una herramienta para determinar el estado del ambiente organizacional de la Imprenta la Cañada
- Indicador 1

Presupuesto asignado para la herramienta

Número de empleados involucrados en la implementación

¿Cómo se determina el presupuesto asignado para una herramienta y cuáles son los factores que influyen en esa decisión?

1 respuesta

Se determina basado en varios factores: necesidades del negocio, retorno de inversión, condiciones del mercado y prioridades presupuestarias dentro de las áreas involucradas. Se realiza un ejercicio anual de presupuesto donde se hace una evaluación de todos esos factores para llegar a una decisión informada de la cantidad de presupuesto que se asignará a la nueva herramienta.

¿Qué criterios se utilizaron para seleccionar a los empleados que participarán en la implementación de la herramienta y cómo se espera que contribuyan?

1 respuesta

Hay varios criterios claves para seleccionar al staff que implementará la nueva herramienta: experiencia, habilidades, disponibilidad, conocimiento técnico y liderazgo. Se espera que contribuyan de una manera efectiva, y como resultado que la implementación sea exitosa. Adicional la empresa debe también darle las herramientas necesarias para facilitar la implementación, como capacitación y retroalimentación.

- **Indicador 2**

Nivel de satisfacción de los usuarios

¿Cuáles son los principales aspectos que los usuarios valoran positivamente y negativamente sobre la herramienta?

1 respuesta

Positivamente: Definitivamente la facilidad de uso de la herramienta, soporte en la integración y post, eficiencia y funciones personalizadas.

Negativamente: Normalmente siempre existe resistencia al cambio de parte de los usuarios con una herramienta nueva, por lo que algunos factores los pueden maximizar como parte de su resistencia. factores más comunes: Complejidad, tanto en su instalación como en su uso diario, el costo y problemas de rendimiento de la herramienta.

- **Indicador 3**

Necesidad de software o hardware adicional

¿Qué tipo de software o hardware adicional consideras necesario para mejorar la implementación y el uso de la herramienta?

1 respuesta

Software: Alguno relacionado a gestión de proyectos para documentar todo el proceso de manera correcta, y tener trazabilidad de la gestión, herramientas también relacionadas a la comunicación, análisis de datos y capacitación son importantes.

Hardware: Definitivamente dispositivos de usuario final como laptops que tengan la capacidad de soportar la implementación de manera eficaz. Y adicional redes y servidores que sean rápidos y estables.

- **Indicador 4**

Existencia de un cronograma de implementación

¿Cómo se ha estructurado el cronograma de implementación y qué hitos son los más críticos en este proceso?

1 respuesta

Normalmente se estructura de la siguiente manera: planificación, análisis, configuración, capacitación, pruebas de usuario, implementación UAT, evaluación de resultados, implementación PRD y evaluación y optimización y soporte post implementación.

Los hitos más críticos son: Evaluación y selección de la herramienta adecuada, configuración de la herramienta, instruir a los usuarios al uso de la herramienta, ejecución de pruebas y evaluación de resultados e identificación de problemas y ajustes necesarios para realizar las mejoras necesarias.

Objetivo 3

Recomendar mejoras del ambiente organizacional de la Imprenta la Cañada en relación a técnicas y filosóficas de trabajo y satisfacción de los colaboradores.

- **Indicador 1**

Descongelamiento

¿Cuáles son los principales factores que crees que deben cambiar en tu equipo para mejorar su funcionamiento?

1 respuesta

Trabajo de equipo para la toma de decisiones

¿Qué estrategias o enfoques consideras más efectivos para implementar los cambios necesarios en tu equipo?

1 respuesta

Reuniones, capacitaciones

- **Indicador 2**
Cambio

¿Cómo planeas asegurar que los cambios realizados se mantengan a largo plazo dentro del equipo?

1 respuesta

Seguimiento de los puntos abarcados en las reuniones

¿Cómo describirías el impacto de tu estilo de liderazgo en la motivación y desempeño de tu equipo?

1 respuesta

Es importante mostrar el ejemplo para que el equipo lo tome de referencia a la hora de laborar

- **Indicador 3**

Recongelamiento

¿Qué métricas o indicadores utilizarías para evaluar el éxito de los cambios implementados en tu equipo?

1 respuesta

El ambiente productivo

¿De qué manera involucras a tu equipo en el proceso de cambio para garantizar su compromiso y aceptación?

1 respuesta

Se toman desiciones entre todos y se involucran en la resolución de problemas

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El presente análisis se basa en los resultados obtenidos a través de encuestas y entrevistas realizadas en la empresa Imprenta La Cañada, con el objetivo de evaluar diversos aspectos relacionados con su dinámica interna y la percepción de los colaboradores. Estas herramientas permitieron recopilar información sobre valores compartidos, satisfacción laboral, liderazgo, reuniones y recursos tecnológicos, entre otros temas clave. El análisis destaca áreas de fortaleza, como la efectividad del liderazgo y la claridad en los valores organizacionales, así

como oportunidades de mejora, especialmente en la capacitación y la satisfacción general. Los resultados proporcionan una visión integral de la organización y servirán como base para la propuesta de estrategias que optimicen su desempeño.

La pregunta sobre el estado del ambiente organizacional en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, específicamente en relación con la satisfacción laboral de los colaboradores, se aborda al contrastar los indicadores generales y específicos descritos en los objetivos.

Objetivo 1: Factores generales que definen el ambiente organizacional

Indicador Valores compartidos (88% impacto positivo)

El estado del ambiente organizacional de la empresa **Imprenta La Cañada** en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores, puede calificarse como **altamente positivo**.

El indicador de **valores compartidos** con un **88% de impacto positivo** evidencia una sólida cohesión interna y un ambiente laboral favorable. Esto refleja que los colaboradores perciben una alineación significativa entre los valores organizacionales y las prácticas diarias de la empresa. Además, este alineamiento contribuye a una fuerte percepción de pertenencia y motivación, elementos clave para mantener una satisfacción laboral elevada. La identidad corporativa de la empresa está bien definida y reforzada por un ambiente integrador y positivo, como lo demostraron las interacciones y referencias recogidas durante la evaluación.

ya que el ambiente vivido en la empresa el compartir con los colaboradores hizo una referencia de lo positivo e integrado que lo tienen como la empresa que son.

Indicador Frecuencia de reuniones (100% impacto positivo)

El estado del ambiente organizacional de la empresa **Imprenta La Cañada** en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores, se puede calificar como **muy positivo**.

El impacto total positivo refleja que las reuniones son vistas como un pilar organizacional para la comunicación y alineación. Este resultado sugiere que las dinámicas colaborativas y las herramientas de comunicación están bien implementadas. En el caso de la Imprenta La Cañada, este aspecto también aparece como un factor clave según lo descrito en el análisis del ambiente organizacional ya que usualmente al inicio del día se hace una reunión para planificar el día de trabajo y lograr las metas descritas al igual que al final de día hacen una breve reunión exponiendo los resultados obtenidos en la jornada laboral.

Indicador Evaluaciones de liderazgo (100% impacto positivo)

El estado del ambiente organizacional de la empresa **Imprenta La Cañada** en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores, es **altamente favorable**.

La percepción altamente positiva hacia el liderazgo resalta la importancia de un liderazgo fuerte y confiable. En comparación con Imprenta La Cañada, este indicador también se relaciona con la

confianza y estabilidad que los líderes generan entre los colaboradores, especialmente al implementar estrategias organizacionales basadas en reuniones y trabajo en equipo. Ya que los gerentes están integrados en el día a día con todos los colaboradores y esto hace que como líderes presentes se refleje más el liderazgo.

Indicador Encuestas de satisfacción (62% impacto positivo)

El estado del ambiente organizacional de la empresa **Imprenta La Cañada** en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores, puede describirse como **moderadamente positivo**.

El nivel moderado de satisfacción indica que, aunque hay una percepción favorable general, persisten áreas de mejora en el ambiente organizacional. Este dato puede compararse directamente con la situación de Imprenta La Cañada, donde también se identifican factores que podrían estar limitando la satisfacción laboral plena. También se toma en cuenta que la mayoría de los empleados cuentan con más de 3 años siendo parte de la empresa lo cual refleja que están satisfechos.

Indicador Definición de roles (75% impacto positivo)

El estado del ambiente organizacional de la empresa **Imprenta La Cañada** en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores, se percibe como **mayormente positivo**, aunque existen **áreas críticas que requieren atención**.

La claridad en los roles y responsabilidades, aunque mayoritariamente positiva, muestra que las áreas de ambigüedad pueden generar tensiones. En Imprenta La Cañada, la claridad en los roles y la distribución adecuada de responsabilidades sería un factor crucial para garantizar una percepción favorable de los colaboradores respecto al ambiente laboral. Por lo tanto, los roles están muy definidos al ser una empresa de 10 colaboradores cada uno tiene muy marcado su rol en esta empresa y sin embargo todos tienen la amabilidad de respetar y ayudarse cuando se necesitan

Indicador Oportunidades de capacitación (50% impacto positivo)

El estado del ambiente organizacional de la empresa **Imprenta La Cañada** en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores, refleja una percepción mixta en cuanto a las oportunidades de desarrollo profesional.

La baja percepción en las oportunidades de desarrollo profesional indica una barrera significativa para la satisfacción laboral. Comparativamente, en Imprenta La Cañada, este factor podría estar impactando negativamente el estado general del ambiente organizacional, limitando el crecimiento profesional percibido por los colaboradores. Se ve reflejado que al ser una empresa aún poco pequeña existe menos posibilidades de poder crecer profesionalmente, pero cuentan con horarios flexibles para que los colaboradores que estudian puede adaptarse.

Objetivo 2: Análisis específico en Imprenta La Cañada

Indicador Presupuesto de herramientas

La asignación estratégica del presupuesto en herramientas organizacionales refleja un compromiso con la operatividad y optimización de procesos. Este factor contribuye indirectamente a la satisfacción laboral al garantizar que los colaboradores cuenten con los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera eficiente.

Indicador Nivel de satisfacción vinculado al uso de herramientas

La percepción positiva sobre las herramientas tecnológicas disponibles indica que los colaboradores valoran la inversión en recursos que simplifiquen y agilicen sus labores. Este resultado refuerza el vínculo entre la eficiencia operativa y la percepción del ambiente organizacional.

Indicador Necesidad de software y hardware

El cumplimiento funcional de los recursos tecnológicos asegura la continuidad operativa. Este factor es clave para mantener la percepción de un ambiente laboral estable y eficiente, contribuyendo a la satisfacción global de los colaboradores en Imprenta La Cañada.

Indicador Existencia de cronograma

La planificación clara mediante un cronograma funcional impacta positivamente en el control de actividades y la organización interna. Este aspecto fomenta un ambiente estructurado que facilita el trabajo colaborativo y el cumplimiento de objetivos específicos.

Preguntas a experta y empresa

La importancia asignada al trabajo en equipo y las reuniones como estrategias principales para un ambiente colaborativo sugiere que estos factores son bien percibidos por los colaboradores. Sin embargo, la relación entre estas dinámicas y la satisfacción global requiere un análisis más detallado para identificar posibles áreas de mejora.

Objetivo 3: Factores observados en reuniones y estrategias de trabajo

Indicador Trabajo en equipo y reuniones

La Imprenta La Cañada resalta el trabajo en equipo y las reuniones como prácticas centrales para el éxito organizacional. Estas dinámicas fortalecen las relaciones interpersonales y fomentan un ambiente más positivo, lo que impacta en la percepción general de los colaboradores respecto a su satisfacción laboral y el compromiso que tienen como equipo

Indicador Seguimiento de puntos discutidos en reuniones

El seguimiento continuo de los acuerdos refleja un enfoque en la retroalimentación y la mejora continua, aspectos que refuerzan el compromiso de la empresa con la transparencia y la productividad. Este elemento es fundamental para mantener la confianza de los colaboradores en las dinámicas organizacionales.

Comparación y relación con la pregunta planteada

Al considerar el estado del ambiente organizacional de Imprenta La Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén, Heredia, se observa que los aspectos relacionados con la satisfacción laboral presentan variaciones según el indicador. Aunque ciertos factores, como las herramientas tecnológicas, la frecuencia de reuniones y el trabajo en equipo, destacan por sus impactos positivos, otros elementos como las oportunidades de capacitación y las áreas específicas de satisfacción aún muestran oportunidades de mejora. En general, la comparación resalta que los pilares estructurales y dinámicos de la organización son sólidos, pero que su efecto en la satisfacción laboral depende de ajustes en aspectos puntuales, como la percepción de equidad y las expectativas individuales de los colaboradores.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación del ambiente organizacional en Imprenta La Cañada resalta factores clave que impactan la satisfacción laboral y la operatividad. Aspectos como los valores compartidos, la frecuencia de reuniones y el liderazgo presentan un impacto positivo significativo, mientras que otros, como las oportunidades de capacitación y la definición de roles, aún muestran áreas de mejora. A continuación, se presentan las principales conclusiones del análisis junto con recomendaciones específicas para fortalecer el entorno laboral y potenciar la satisfacción de los colaboradores.

6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tabla 3

Indicador	Conclusión	Recomendación
<p>Valores compartidos (88% impacto positivo):</p>	<p>Existe una fuerte cohesión interna dentro de la empresa, reflejada en la alineación entre principios corporativos y prácticas diarias. Esto fomenta un sentido de pertenencia y compromiso, factores claves para un ambiente organizacional positivo y la satisfacción laboral de los colaboradores. Sin embargo, no se observa un esfuerzo estructurado para reforzar y comunicar estos valores, lo que podría limitar su impacto a largo plazo.</p>	<p>Diseñar campañas internas que refuercen los valores organizacionales, mediante talleres interactivos, boletines informativos y reuniones temáticas. Asegurarse de que todos los colaboradores comprendan cómo estos valores impactan su trabajo diario y la misión de la empresa. Establecer métricas para evaluar si el fortalecimiento de la identidad corporativa incrementa la percepción positiva sobre la satisfacción laboral.</p>

Frecuencia de reuniones (100% impacto positivo): Las reuniones son percibidas como clave para la planificación, alineación y evaluación de tareas, lo que refuerza la organización y colaboración dentro de la empresa. Estas prácticas promueven un ambiente de trabajo estructurado y aumentan la satisfacción laboral al garantizar claridad en objetivos y expectativas. No obstante, el formato actual podría evolucionar para incorporar enfoques más dinámicos que aumenten aún más la productividad y el compromiso.

Mantener la frecuencia actual de reuniones, pero optimizar su formato introduciendo dinámicas participativas como metodologías ágiles (p. ej., "stand-ups" diarios) o herramientas tecnológicas para facilitar la colaboración. Evaluar el impacto de estas mejoras en la percepción de los colaboradores sobre la claridad y la comunicación interna, vinculándolas con su nivel de satisfacción laboral.

<p>Evaluaciones de liderazgo (100% impacto positivo):</p>	<p>Los líderes son percibidos como confiables y activos, generando un ambiente organizacional estable y ofreciendo una dirección clara. Esto refuerza la confianza y satisfacción de los colaboradores. Sin embargo, para mantener esta percepción positiva, es fundamental que los líderes se sigan formando en habilidades interpersonales y de gestión, que son aspectos clave para sustentar la satisfacción laboral en un entorno cambiante.</p>	<p>Desarrollar programas de formación continua que incluyan temas como comunicación efectiva, manejo de equipos e inteligencia emocional. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del liderazgo, vinculándolas con encuestas de satisfacción laboral. Utilizar los resultados para ajustar las áreas de formación y medir cómo las mejoras en el liderazgo impactan directamente en la percepción del ambiente organizacional.</p>
<p>Encuestas de satisfacción</p>	<p>Aunque las encuestas reflejan una percepción general moderadamente</p>	<p>Implementar encuestas más detalladas y frecuentes, que incluyan preguntas</p>

(62% impacto positivo): favorable, existen áreas de mejora que afectan la satisfacción laboral. La poca frecuencia y detalle de las encuestas actuales limita la capacidad de identificar y abordar necesidades específicas, lo que impacta negativamente en el ambiente organizacional.

personalizadas y abiertas para detectar necesidades específicas. Utilizar los resultados para diseñar planes de acción concretos y comunicar a los colaboradores las mejoras realizadas. Medir el impacto de estas acciones en la percepción de satisfacción laboral para identificar avances o ajustar estrategias.

Definición de roles (75%)

Aunque los roles dentro de la empresa están en gran medida definidos, persisten áreas de ambigüedad que generan tensiones y afectan la

Organizar talleres periódicos donde se revisen y actualicen roles y responsabilidades. Documentar

impacto positivo): colaboración. La falta de claridad en algunas responsabilidades impacta la percepción del ambiente organizacional, afectando la satisfacción laboral y la efectividad del equipo en el cumplimiento de sus objetivos. claramente las descripciones de puesto y compartirlas con los colaboradores. Realizar evaluaciones sobre cómo la claridad de roles impacta la percepción del ambiente organizacional y ajustar los talleres en función de las necesidades detectadas.

Oportunidades de capacitación (50% impacto positivo): Las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas, lo que genera una percepción de estancamiento entre los colaboradores. Diseñar un plan integral de capacitación enfocado en habilidades técnicas, desarrollo profesional y alineado con las necesidades del personal. Incluir talleres, cursos

y afecta negativamente el ambiente organizacional y la satisfacción laboral. Esta carencia representa una barrera significativa para mantener a los empleados motivados y comprometidos con la empresa.

externos y programas de mentoría. Medir el impacto de las capacitaciones en la percepción de crecimiento profesional y satisfacción laboral mediante encuestas posteriores, asegurándose de que las oportunidades sean accesibles para todos los colaboradores.

Presupuesto y uso de herramientas:

Las herramientas tecnológicas actuales son valoradas por los colaboradores y contribuyen a la optimización de procesos, lo que impacta positivamente en el ambiente laboral. Sin embargo, el ritmo acelerado de cambio tecnológico

Realizar evaluaciones periódicas para identificar herramientas que necesitan actualización o reemplazo. Proveer capacitaciones constantes sobre el uso eficiente de las herramientas para maximizar su impacto en la operatividad y satisfacción de los

puede hacer que algunas herramientas queden obsoletas, lo que afectaría tanto la productividad como la satisfacción laboral.

colaboradores. Vincular estas acciones con indicadores de productividad y percepción positiva del ambiente organizacional.

Aunque el cronograma contribuye a una mejor organización interna, su implementación es inconsistente, lo que afecta la claridad y uniformidad

Existencia de cronograma: en el trabajo. Esta falta de consistencia genera frustración en los colaboradores y afecta negativamente la percepción del ambiente organizacional y la satisfacción laboral.

Optimizar el cronograma mediante revisiones regulares y retroalimentación con los colaboradores. Centralizar su acceso en una plataforma digital para garantizar uniformidad y claridad en su uso. Evaluar cómo estas mejoras impactan la organización interna y la percepción del ambiente laboral mediante encuestas específicas.

Las dinámicas colaborativas fortalecen las relaciones interpersonales y generan

Trabajo en equipo y reuniones: confianza, pero la falta de mecanismos estructurados para resolver conflictos limita el potencial completo del trabajo en equipo. Esto impacta la percepción del ambiente organizacional y reduce la

Implementar dinámicas de integración como talleres grupales y sesiones de retroalimentación específicas para abordar conflictos. Diseñar actividades orientadas a fortalecer la comunicación y la confianza entre los equipos. Medir cómo estas iniciativas mejoran la percepción del ambiente laboral y ajustar

satisfacción laboral al no maximizar los beneficios del trabajo colaborativo. las estrategias según las necesidades identificadas.

Seguimiento de puntos discutidos en reuniones:

El seguimiento de acuerdos en reuniones refuerza la confianza en la organización y garantiza el cumplimiento de compromisos. Sin embargo, el proceso actual carece de sistematización, lo que puede ocasionar que algunos puntos queden sin resolver, afectando la percepción del ambiente laboral y la efectividad organizacional.

Diseñar un sistema centralizado (manual o automatizado) para registrar y dar seguimiento a los acuerdos tomados. Implementar herramientas digitales para gestionar tareas y recordatorios. Medir el impacto de estos sistemas en la percepción de confianza y cumplimiento organizacional entre los colaboradores.

Comparación general:

Aunque los pilares estructurales de la empresa son sólidos, persisten áreas críticas como la capacitación, definición de roles y equidad que limitan la percepción general del ambiente laboral y la satisfacción de los colaboradores. Abordar estas áreas es esencial para mejorar la percepción global del ambiente organizacional.

Establecer un plan de mejora continua con objetivos claros, indicadores de progreso y revisiones periódicas. Incluir iniciativas específicas para fortalecer la equidad, oportunidades de desarrollo y claridad en roles. Medir el impacto de estas mejoras mediante encuestas de satisfacción laboral y ajustar las estrategias según los resultados obtenidos.

6.2 LIMITACIONES

La presente investigación no presentó limitaciones significativas que afectaran su desarrollo o la calidad de los resultados obtenidos. Los datos recopilados fueron suficientes y representativos, permitiendo un análisis completo de los factores que influyen en el ambiente organizacional de Imprenta La Cañada. Además, las herramientas utilizadas, como encuestas y entrevistas, facilitaron una evaluación precisa y detallada de los indicadores clave, asegurando que las conclusiones y recomendaciones derivadas sean confiables y aplicables

CAPÍTULO VII: PROPUESTA *

** Cuando aplique*

Aplicación de los resultados para resolver el problema planteado e incorporar las recomendaciones.

Incluir todo el detalle de cómo deber ser implementada.

7.1 Nombre de la propuesta

Reforzando el valor mayor que mantiene la empresa

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

Imprenta la Cañada

7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general

Mejorar el bienestar y la motivación de los empleados en la Imprenta La Cañada

Objetivos específicos

1. Fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
2. Implementar programas de capacitación continua.
3. Reconocer y premiar los logros y esfuerzos del personal.

7.4 Cronograma de actividades y responsables

Actividad Semana 1-2 Semana 3-4 Semana 5-6 Semana 7-8

Fomentar ambiente positivo y colaborativo

Reunión inicial con empleados para definir objetivos comunes

Actividades grupales de integración

Evaluación de clima laboral

Implementación de sugerencias

Capacitación continua	Identificación de necesidades de formación	Organización de talleres	Implementación de talleres	Evaluación y retroalimentación
Reconocer logros y esfuerzos	Definición de criterios de reconocimiento	Entrega de primeros reconocimientos	Seguimiento de logros	Entrega de premios finales

7.5 Presupuesto necesario para su implementación

Actividad Costo Estimado Descripción

Fomentar ambiente positivo y colaborativo	15.000 cólonos.	Gastos en reuniones iniciales, actividades grupales de integración (materiales, espacios, catering).
Capacitación continua	20 000 cólonos	Honorarios de los capacitadores y materiales didácticos (manuales, recursos online).
Reconocer logros y esfuerzos	20 000 cólonos	Premios y reconocimiento (certificados, trofeos, regalos).
Evaluación y seguimiento	10 000 cólonos.	Herramientas de evaluación, encuestas de satisfacción y reuniones de retroalimentación.

7.6 Fases de la propuesta

. A continuación, se describen las fases detalladas de la propuesta para dar más valor a los empleados en la Imprenta La Cañada:

Fase 1: Preparación e identificación de necesidades

- **Duración:** 1 semana
- **Pasos:**
 1. Reunión inicial con la dirección para establecer objetivos claros.
 2. Encuesta a los empleados para conocer sus necesidades y expectativas.
 3. Análisis de los resultados de la encuesta para determinar áreas de mejora.

Fase 2: Diseño de actividades y programas

- **Duración:** 2 semanas
- **Pasos:**
 1. Diseño de actividades para fomentar el ambiente positivo (ej. dinámicas de integración).
 2. Selección de temas y capacitadores para la formación continua.
 3. Definición de criterios de reconocimiento y premios.

Fase 3: Implementación de actividades y programas

- **Duración:** 3 semanas
- **Pasos:**
 1. Realización de actividades grupales de integración y trabajo en equipo.
 2. Ejecución de talleres de capacitación en áreas específicas (por ejemplo, liderazgo, trabajo en equipo, manejo del estrés).
 3. Entrega de reconocimientos por logros y esfuerzos.

Fase 4: Evaluación y retroalimentación

- **Duración:** 2 semanas
- **Pasos:**
 1. Recolección de datos sobre la efectividad de las actividades (encuestas y entrevistas).
 2. Análisis de los resultados para ajustar la propuesta si es necesario.
 3. Retroalimentación a los empleados sobre los resultados y mejoras continuas.

Fase 5: Mantenimiento y seguimiento

- **Duración:** Continuo
- **Pasos:**
 1. Planificación de actividades de seguimiento y reconocimiento de manera periódica.
 2. Evaluación constante del clima laboral y ajustes a la estrategia conforme se observe la evolución.

REFERENCIAS

Laura Pinto Castro (2015) Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/cc611450-45a7-4007-a256-d9e6d3e0e82d/content>

Almicar Jefferson Molina (2014) Programa de satisfaccion laboral para el personal

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4690.pdf

Deborah Alor Quispe, Juan Francisco Vilela Mendoza (2017) Liderazgo y cambio Organizacional

<https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4090/Alor%20y%20Vilela.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Jorge Aravelo Armas, Richard Cristian Leveau Maceo (2021) Satisfaccion laboral de los colaboradores

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1>

Rosa Pérez, Yudeicis Sánchez (2005) como objetivo el clima organizacional y su determinación

<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/1319/1/Tesis%20Clima%20organizacional.pdf>

."Work and Organizational Psychology: Research and Practice" (2020) por Ian Rothmann y

Cary L. Cooper. Este libro ofrece una visión actualizada sobre la psicología del trabajo y cómo influye en la satisfacción y el bienestar de los empleados.

"The New HR Analytics: The What, Why, and How" (2019) por Jean Paul Isson y Jesse Harriott. Este texto explora herramientas analíticas modernas aplicadas a la gestión del talento y el ambiente organizacional.

"Human Resource Management: Theory and Practice" (2021) por John Bratton y Jeffrey Gold. Este libro proporciona un análisis exhaustivo de las teorías y prácticas en la gestión de recursos humanos, incluyendo la satisfacción de los colaboradores.

ANEXOS



ENTREVISTA A EXPERTA

Valeria De los A. Corrales Ledezma número de cedula 402300983 es una licenciada en Administración con especialización en cultura organizacional. Con una sólida trayectoria en el análisis y transformación de dinámicas laborales, Valeria combina su conocimiento teórico con una práctica efectiva para promover ambientes de trabajo positivos y alineados con los valores de la empresa.

Su experiencia abarca la realización de diagnósticos culturales, la facilitación de talleres y la implementación de estrategias que fomentan la cohesión del equipo y la motivación de los empleados. Valeria se destaca por su habilidad para trabajar en colaboración con equipos de recursos humanos y liderazgo, brindando asesoría integral para mejorar la satisfacción laboral y la retención del talento

¿Cómo se determina el presupuesto asignado para una herramienta y cuáles son los factores que influyen en esa decisión?

1 respuesta

Se determina basado en varios factores: necesidades del negocio, retorno de inversión, condiciones del mercado y prioridades presupuestarias dentro de las áreas involucradas. Se realiza un ejercicio anual de presupuesto donde se hace una evaluación de todos esos factores para llegar a una decisión informada de la cantidad de presupuesto que se asignará a la nueva herramienta.

¿Qué criterios se utilizaron para seleccionar a los empleados que participarán en la implementación de la herramienta y cómo se espera que contribuyan?

1 respuesta

Hay varios criterios claves para seleccionar al staff que implementará la nueva herramienta: experiencia, habilidades, disponibilidad, conocimiento técnico y liderazgo. Se espera que contribuyan de una manera efectiva, y como resultado que la implementación sea exitosa. Adicional la empresa debe también darle las herramientas necesarias para facilitar la implementación, como capacitación y retroalimentación.

¿Cuáles son los principales aspectos que los usuarios valoran positivamente y negativamente sobre la herramienta?

1 respuesta

Positivamente: Definitivamente la facilidad de uso de la herramienta, soporte en la integración y post, eficiencia y funciones personalizadas.

Negativamente: Normalmente siempre existe resistencia al cambio de parte de los usuarios con una herramienta nueva, por lo que algunos factores los pueden maximizar como parte de su resistencia. factores más comunes: Complejidad, tanto en su instalación como en su uso diario, el costo y problemas de rendimiento de la herramienta.

¿Qué tipo de software o hardware adicional consideras necesario para mejorar la implementación y el uso de la herramienta?

1 respuesta

Software: Alguno relacionado a gestión de proyectos para documentar todo el proceso de manera correcta, y tener trazabilidad de la gestión, herramientas también relacionadas a la comunicación , análisis de datos y capacitación son importantes.

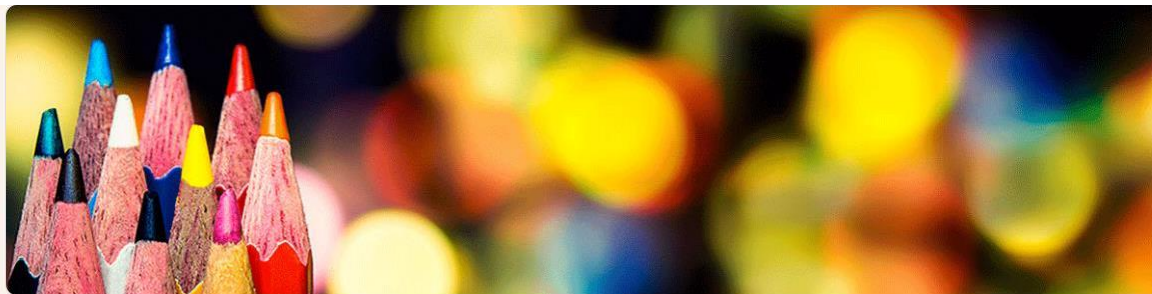
Hardware: Definitivamente dispositivos de usuario final como laptops que tengan la capacidad de soportar la implementación de manera eficaz. Y adicional redes y servidores que sean rápidos y estables.

¿Cómo se ha estructurado el cronograma de implementación y qué hitos son los más críticos en este proceso?

1 respuesta

Normalmente se estructura de la siguiente manera: planificación, análisis, configuración, capacitación, pruebas de usuario, implementación UAT, evaluación de resultados, implementación PRD y evaluación y optimización y soporte post implementación.

Los hitos más críticos son: Evaluación y selección de la herramienta adecuada, configuración de la herramienta, instruir a los usuarios al uso de la herramienta, ejecución de pruebas y evaluación de resultados e identificación de problemas y ajustes necesarios para realizar las mejoras necesarias.



ENTREVISTA A GERENCIA Y EXPERTO

ENTREVISTA PARA LA GERENCIA

¿Cuáles son los principales factores que crees que deben cambiar en tu equipo para mejorar su funcionamiento?

1 respuesta

Trabajo de equipo para la toma de decisiones

¿Qué estrategias o enfoques consideras más efectivos para implementar los cambios necesarios en tu equipo?

1 respuesta

Reuniones, capacitaciones

¿Cómo planeas asegurar que los cambios realizados se mantengan a largo plazo dentro del equipo?

1 respuesta

Seguimiento de los puntos abarcados en las reuniones

¿Cómo describirías el impacto de tu estilo de liderazgo en la motivación y desempeño de tu equipo?

1 respuesta

Es importante mostrar el ejemplo para que el equipo lo tome de referencia a la hora de laborar

¿Qué prácticas de comunicación consideras esenciales para facilitar el proceso de cambio en tu equipo?

1 respuesta

Reuniones y seguimientos

¿Qué tipos de resistencia has observado en tu equipo frente a cambios recientes, y cómo has manejado estas situaciones?

1 respuesta

No he observado

¿Qué métricas o indicadores utilizarías para evaluar el éxito de los cambios implementados en tu equipo?

1 respuesta

El ambiente productivo

¿De qué manera involucras a tu equipo en el proceso de cambio para garantizar su compromiso y aceptación?

1 respuesta

Se toman desiciones entre todos y se involucran en la resolución de problemas

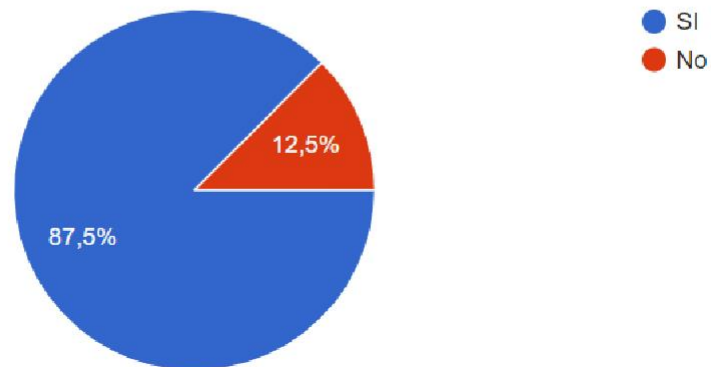


Encuesta para los colaboradores de la empresa Imprenta la Cañada

Encuesta

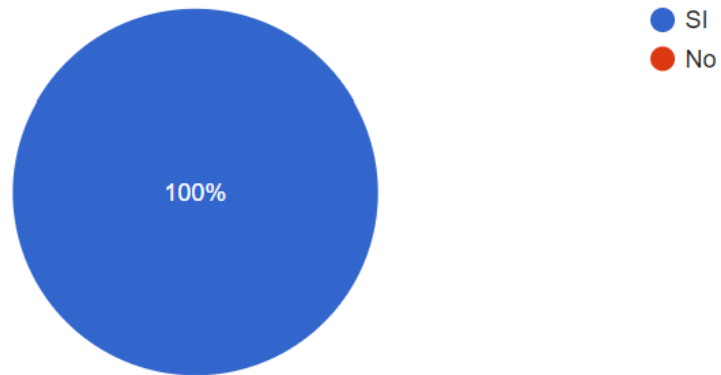
¿ Se celebran reuniones mensuales para fomentar los valores compartidos en la organización?

8 respuestas



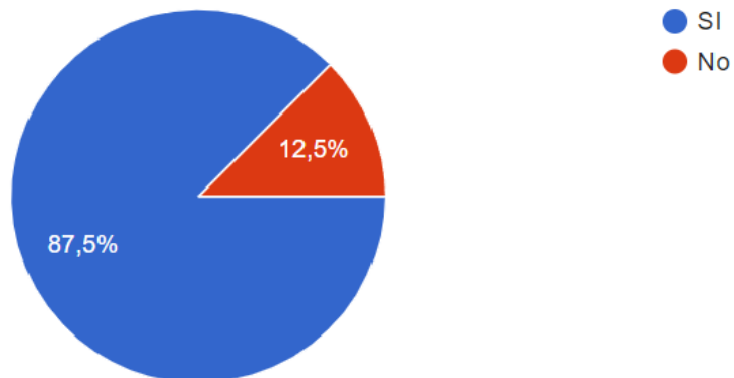
¿Los mensajes transmitidos en las reuniones son claros y comprensibles para todos los empleados?

8 respuestas



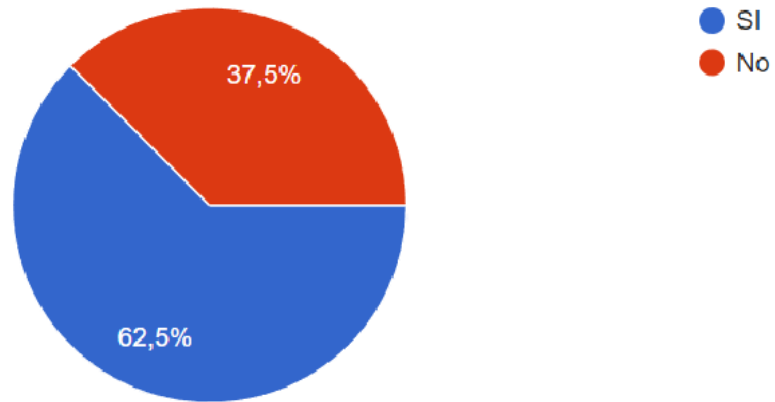
¿Se realizan evaluaciones de liderazgo al menos una vez al año?

8 respuestas



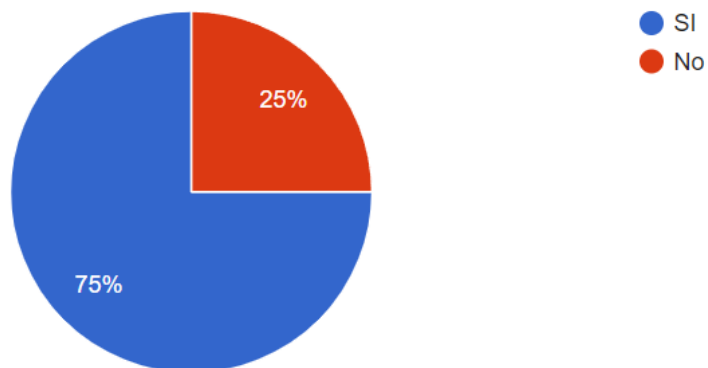
¿Se realizan encuestas de satisfacción de los empleados cada año?

8 respuestas



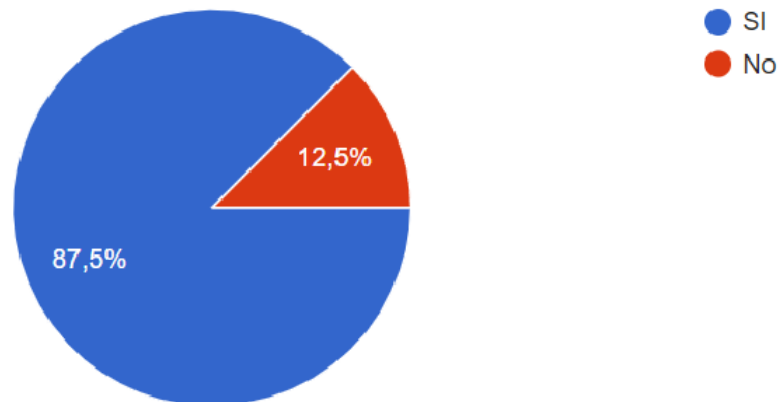
¿Están claramente definidos los roles y responsabilidades de cada empleado en la organización?

8 respuestas



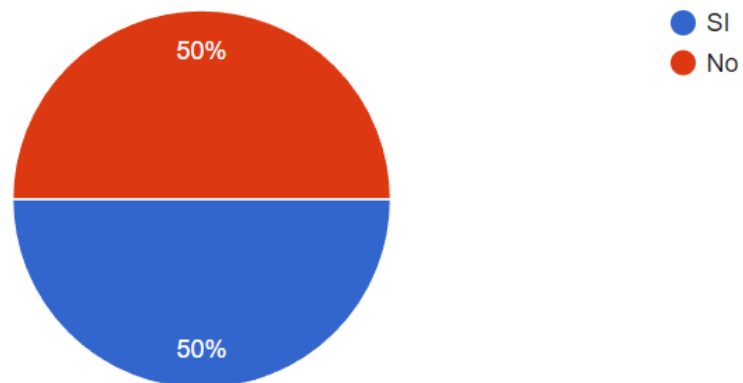
¿Existen oportunidades de capacitación disponibles para todos los empleados?

8 respuestas



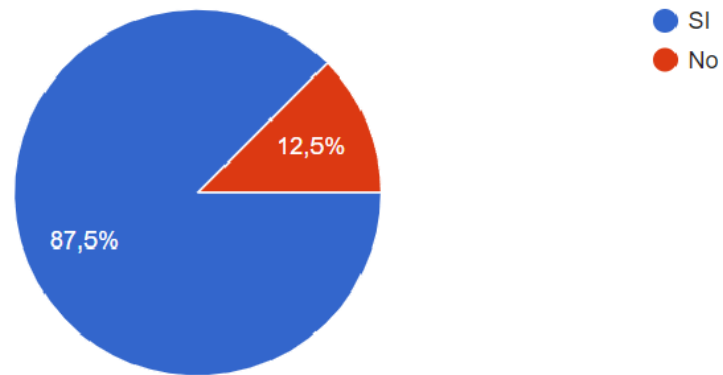
¿Se realizan rituales o tradiciones anuales que refuercen la cultura organizacional?

8 respuestas



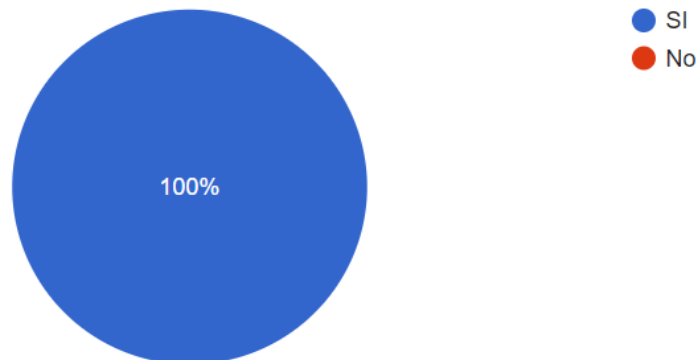
¿Las reuniones se llevan a cabo de manera regular para discutir temas relevantes?

8 respuestas



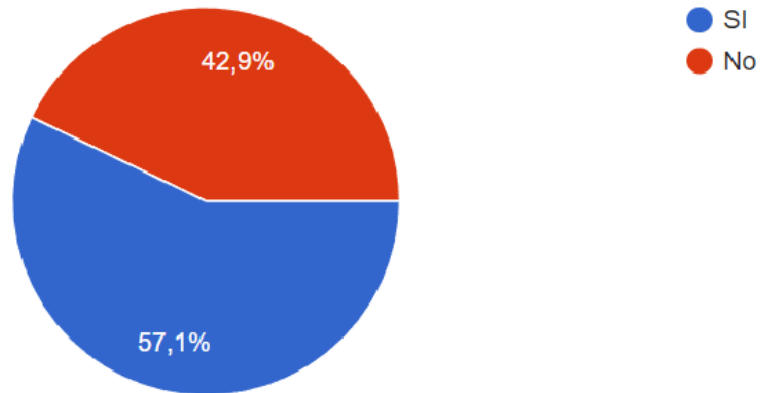
¿Se proporciona retroalimentación a los empleados sobre su desempeño al menos dos veces al año?

8 respuestas



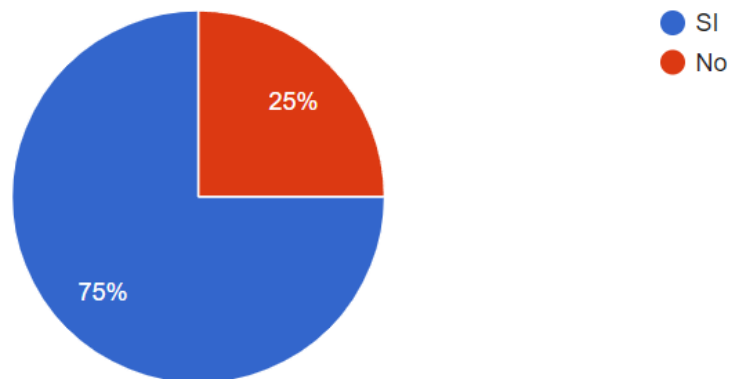
¿La tasa de rotación de empleados es inferior al 10% anual?

7 respuestas



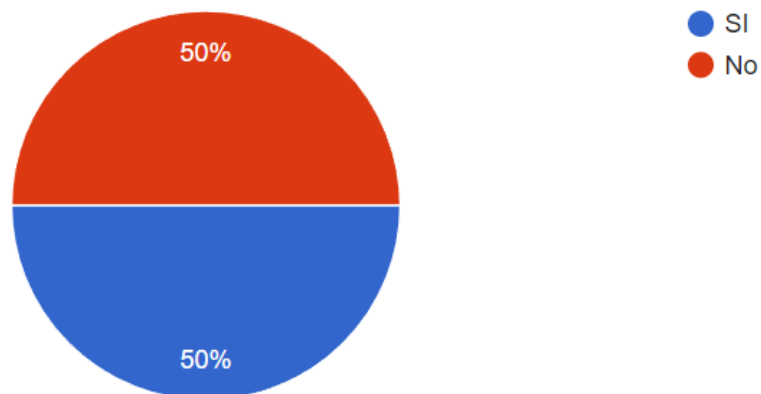
¿Los empleados conocen a quién deben reportar en la jerarquía de la organización?

8 respuestas



¿Hay un proceso formal para la promoción interna de empleados?

8 respuestas



Lista de Anexos

[Elaborar el listado de toda la documentación que se aporta como Anexo.]

a) Documentos importantes de la investigación

Incluir documentos como: instrumentos de recolección de la información, transcripciones de material discursivo, bitácoras de trabajo, fotografías, entre otros. Por ejemplo:

Anexo 1. Cuestionario para Directivos

Anexo 2. Guía de entrevista para personas colaboradoras

Anexo 3. Sistematización de las respuestas obtenidas

Anexo 4. Fotografías de la empresa “ABC”

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 5. Declaración Jurada

Anexo 6. Consentimiento Informado (personas mayores de 18 años)

Anexo 7. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 8. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Tutor(a)

Anexo 9. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Lector(a)

Anexo 10. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Profesional en Filología

Anexo 11. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

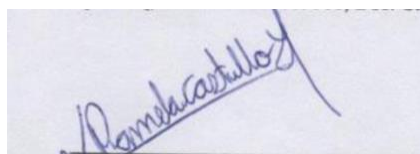
Anexo 1. Declaración Jurada

Yo, Pamela Castillo Ledezma, mayor de edad, cédula de identidad número 402430027, en condición de egresado(a) de la carrera de Administración de empresas con énfasis en recursos humanos de la Universidad Hispanoamericana, y advertido(a) de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado “ El estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta la Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que

puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Costa Rica Heredia el 26 de enero del año 2025

NOMBRE COMPLETO

Pamela Castillo Ledezma

A rectangular image showing a handwritten signature in blue ink. The signature is written in a cursive style and appears to read 'Pamela Castillo Ledezma'.

Cédula de identidad: 402430027

Anexo 2. Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

El estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta la Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores

Nombre de la persona participante: Geannina Rojas V

Nombre de la persona investigadora: Pamela Castillo Ledezma

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:

6062-9640 pamarca.castillo@hispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: _____

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto (palabras que cualquier persona pueda entender), declare el objetivo y propósito de la investigación, su pertinencia, el número aproximado y características de las personas que van a participar y cualquier otro aspecto que considere necesario.

Explique en qué consistirá la participación de la persona: lo que tendrá que hacer, durante cuánto tiempo, en que lugar, cuantas veces y a qué se compromete. Además, mencione los

Incluya información sobre las personas que tendrán acceso a los registros para verificar procedimientos y datos de la investigación, así como los medios o medidas tomadas para que cada participante pueda acceder a la información que surja de la investigación.

Recuerde que la confidencialidad de la información esta limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma _____ de _____ la _____ persona
participante: Geannina R.V.
(copiar esta línea de firma al final de cada página)

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Geannina Rojas V. Geannina R.V. 17233-0208
Nombre, firma y cédula de la persona participante

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

El estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta la Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores

Nombre de la persona participante: Valeria Corrales Ledezma

Nombre de la persona investigadora: Pamela Castillo Ledezma

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:

6062-9640 pameba.castillo@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona
 Tutora del trabajo: _____

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto (palabras que cualquier persona pueda entender), declare el objetivo y propósito de la investigación, su pertinencia, el número aproximado y características de las personas que van a participar y cualquier otro aspecto que considere necesario.

Explique en qué consistirá la participación de la persona: lo que tendrá que hacer, durante cuánto tiempo, en que lugar, cuantas veces y a qué se compromete. Además, mencione los

procedimientos que se van a seguir y su orden cronológico, los instrumentos o técnicas se van a usar para tomar los datos, especificar si se va a grabar (audio o video) y qué pasará posteriormente con las grabaciones o registros escritos.

Firma de la persona participante. Soborías Corrala J.
(copiar esta línea de firma al final de cada página)

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto, detalle los riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional. Se deben tomar en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad. De la misma manera, otro riesgo posible consiste en la pérdida de la confidencialidad. No minimice nunca los riesgos.

Detalle si, como producto de participar en la investigación, la persona obtendrá algún beneficio real o potencial. Incluya en este apartado cualquier tipo de compensación económica por concepto de alimentación o transporte. En caso de que no exista un beneficio directo, declare si la participación en el estudio podrá tener beneficios para otras personas o para la sociedad. Además, mencione que tipo de devolución se hará para que las personas participantes lleguen a conocer los resultados del estudio.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Explique que la participación en esta investigación es voluntaria y que la persona puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Explique que el investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. Incluya si los datos serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Incluya información sobre las personas que tendrán acceso a los registros para verificar procedimientos y datos de la investigación, así como los medios o medidas tomadas para que cada participante pueda acceder a la información que surja de la investigación.

Recuerde que la confidencialidad de la información esta limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de _____ la persona
 participante: Valeria Corrales L.
 (copiar esta línea de firma al final de cada página)

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Valeria Corrales Ledezma, 4-0230-0983 Valeria Corrales L.

Nombre, firma y cédula de la persona participante

 Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

 Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Nombre, firma y cédula del testigo

Herrera - 07 de Noviembre del 2024 4:00 pm

Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de Valeria Goveales L. la persona participante.
(copiar esta línea de firma al final de cada página)

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad

Carta de autorización de la entidad

de del 2024

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de, Gerente Administrativo en/de, Impresos la Cañada S.A. brindo autorización para que el/la estudiante Pamela Castillo Ledezma cédula de identidad 4-0243-0027, desarrolle en esta Empresa Imprenta la Cañada el trabajo de investigación titulado: " El estado del ambiente organizacional de la


empresa Imprenta la Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores"

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta Empresa Imprenta la Cañada

Además, solicito que toda la información obtenida de esta Empresa Imprenta la cañada utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico
o al teléfono

Atentamente,



Firma:

Nombre Apellido Apellido: Olman Chavis González
Puesto de la persona responsable: Gerente
Nombre de la entidad: Impresos la Cañada SA.

CARTA DEL TUTOR

San José, 8 de enero de 2025

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante **Pamela Castillo Ledezma**, cédula de identidad número 4-0243-0027, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ***El estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta la Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores*** la cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		90

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente, **SEIR FRANCISCO CHACON ACHI (FIRMA)**
Firmado digitalmente por
 SEIR FRANCISCO CHACON
 ACHI (FIRMA)
 Fecha: 2025.01.08 17:01:20
 -06'00'

Nombre Seir Chacón Achí
Cédula identidad N 108480930
Carné Colegio Profesional N 38245

CARTA DE LECTOR

28 de enero de 2025

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Pamela Castillo Ledezma**, cédula de identidad **0402430027** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“El estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta la Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis Recursos Humanos**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO
VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2025.01.28 19:52:16 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT

[Este es el modelo. Pegar la imagen del documento debidamente completado y firmado.]

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 19 de Febrero de 2025.

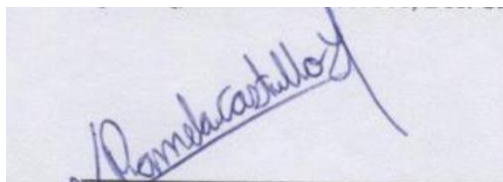
Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, **Pamela Castillo Ledezma**, con número de identificación 402430027, autor(a) del trabajo de graduación titulado “El estado del ambiente organizacional de la empresa Imprenta la Cañada en el tercer cuatrimestre en San Antonio de Belén Heredia en relación con la satisfacción laboral de sus colaboradores” presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de empresas con énfasis en recursos humanos; **(SI)** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Pamela Castillo Ledezma
Cédula 402430027

ANEXO 1 LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/DE LA AUTORA PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) El autor/La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El autor/La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es él/ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE

INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR/LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.