



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Clima laboral

Título en inglés

María José López Ruíz

**Estudiante de séptimo semestre de la licenciatura de psicología en la
Universidad Centro De Estudio Cortazar**

Correo: majolr_91@outlook.com

Teléfono: 461-23-02-635

Resumen

En esta investigación sobre el tema clima organizacional que se realizó en la clínica de adicciones en la ciudad de Celaya Gto. Se aplicaron unas encuestas a 15 trabajadores, las encuestas fueron de tipo Likert. Donde su finalidad era saber que tanto los trabajadores de dicha institución se capacitan y saber si esta es necesario implementar esta nueva modalidad.

Resumen en inglés

In this investigation about organizational climate that was realized in the addiction clinic in Celaya, Gto. surveys were applied to 15 workers; the surveys where Likert scales. Its purpose was to know how often the workers of the institution were trained and if it is necessary to implement this new modality.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Palabras claves.

Organización

Capacitación

Adiestramiento

Calidad

Key words:

Organization

Training

Formation

quality

Introducción

El tema de clima organizacional, para todas las empresas es muy importante, ya que para que los trabajadores de tener buenas relaciones entre los miembros deben de existir trabajo de equipo.

Se realizó una investigación previa a la cual será la primera fase donde nos dio los resultados que los trabajadores requieren de capacitación.

Y la segunda fase será para ver si se aceptan o se rechazan las hipótesis.

Otro tema que se debe tener muy en cuenta que para que en la clínica los trabajadores deben de estar capacitándose constantemente, con la finalidad de que brinden una buen servicio, y saber cómo tratar a este tipo de



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

personas con la problemática de cada individuo, un tema que se cree muy interesante es sobre la sensibilización para los trabajadores y así ellos podrá, brindar un servicio de calidad humana.

Metodología

El desarrollo de esta investigación para estudiar que es CO en la clínica, es de enfoque cuantitativo, de un alcance descriptivo, ya que esta investigación se realizara sobre la realidad.

Instrumento que ocupo fue de escala Likert, tipo de investigación.

Hipótesis

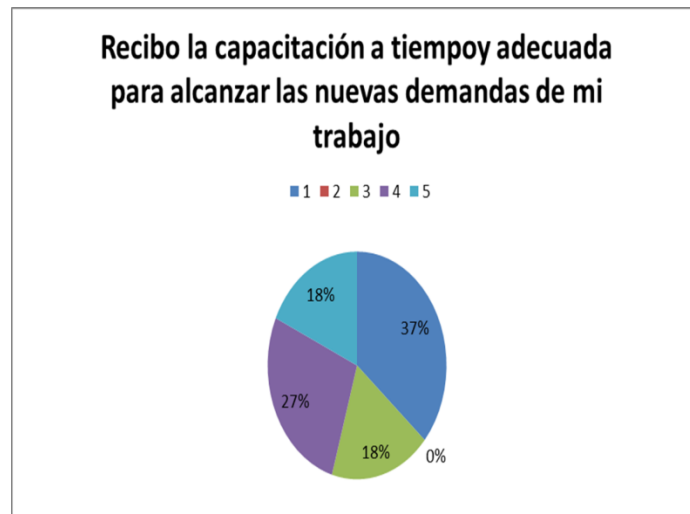
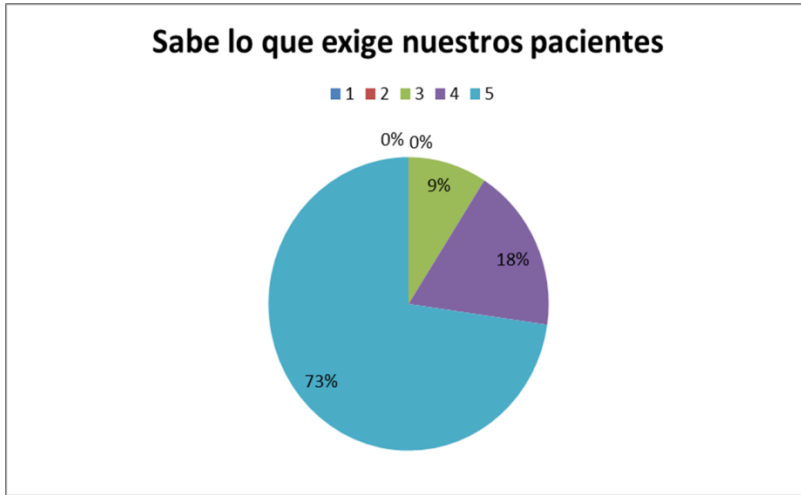
Hi: Con la capacitación y el adiestramiento se sensibilizara al personal de la clínica de adicciones de la ciudad de Celaya Gto. A fin de obtener un mejor desempeño en el servicio al cliente y lograr un 60 % de calidad en el trato al usuario.

Ho: Con la capacitación y el adiestramiento no se podrá sensibilizar al personal de la clínica de adicciones de la ciudad de Celaya Gto. Por falta de interés del mismo un mejor desempeño en el servicio al cliente y lograr un 60 % de calidad en el trato al usuario.

Resultados

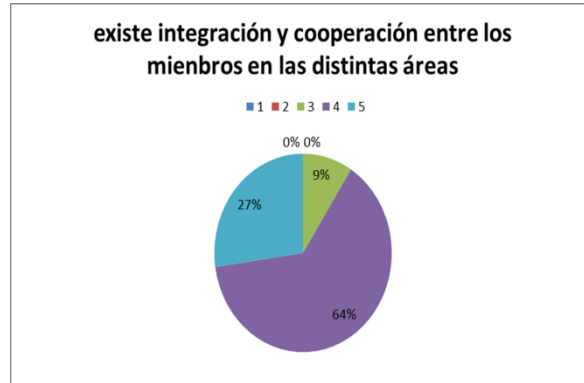


“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635





“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635



Conclusiones

Todavía, no se puede decir si se acepta o se rechazan las hipótesis, ya que la investigación se hará en dos fases, y esta es la primera donde los resultados que se dieron es que no existe ningún tipo de capacitación.