

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social

Coordinación de Área de Postgrado

Maestría en Gerencia Pública

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL
HOSPITAL DR. "JESUS ARNOLDO CAMACHO PEÑA", DEL MUNICIPIO
ALBERTO ARVELO TORREALBA DEL ESTADO BARINAS AÑO 2019.**

Autor: Yamileth Nieto C.I. 14550889

Tutor: Ricardo León

Sabaneta, septiembre 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
Coordinación de Estudios Avanzados



ACEPTACION DEL TUTOR

Yo, José Ricardo León, cédula de identidad N° 9.388.032, hago constar que he leído el proyecto de Trabajo de Grado, titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL Dr. JESÚS ARNOLDO CAMACHO PEÑA DEL MUNICIPIO ALBERTO ARVELO TORREALBA DEL ESTADO BARINAS AÑO 2019, para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia Publica, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considera que reúne las condiciones necesarias para ser evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas a los 02 días del mes de marzo del dos mil veinte.

Nombre y Apellido del Tutor:

Prof. Agregado. José Ricardo León

Firma de Aprobación del Tutor
02/03/2020

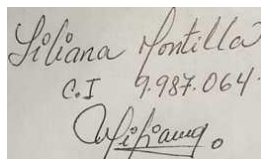
ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 8:00 a.m. del 09 de Noviembre de 2020, reunidos a través de google meet, los profesores: **José Ricardo León (TUTOR - Coordinador)**, **Liliana Montilla (Jurado Principal UNELLEZ)** y **Edith Luz Colina (Jurado Principal externo UFT)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 9.388.032, 9.987.064 y 13.682.577, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2020/06/19 DE FECHA: 25/06/2020, ACTA N° 06 ORDINARIA N° 19**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL Dr. JESÚS ARNOLDO CAMACHO PEÑA DEL MUNICIPIO ALBERTO ARVELO TORREALBA DEL ESTADO BARINAS AÑO 2019"** presentado por la maestrante **YAMILETH NIETO, C.I. N° 14.550.889**, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 33, de la Sección Cuarta de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales del Reglamento de Estudios Avanzados de la UNELLEZ**, **ADMITIR** el Trabajo de Grado. Así mismo, de acuerdo a la **Resolución CD 2020/071 de fecha 13/07/2020, punto N° 04, acta N° 1274** se acordó la presentación virtual a través de la modalidad pregrabado y alojado en canal de vídeo, mediante el envío de link de acceso al jurado evaluador y jefe de subprograma de Estudios Avanzados Ciencias Sociales y Económicas con seis (06) horas de anticipación; el ciclo de preguntas y respuestas se realizará haciendo uso de la plataforma de video conferencia Google Meet para el día 09 de Noviembre de 2020 a las 09:00 a.m.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:



MSc. JOSÉ RICARDO LEÓN
C. I. N° 9.388.032
(TUTOR)



MSc. LILIANA MONTILLA
C.I. N° 9.987.064
(Jurado Principal UNELLEZ)



MSc. EDITH LUZ COLINA
C. I. N° 13.682.577
(Jurado Principal Externo UFT)

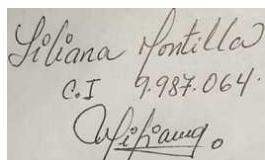


ACTA DE VEREDICTO

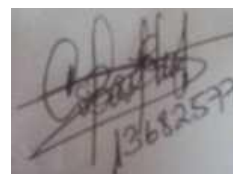
Siendo las 09:00 a.m. del 09 de Noviembre de 2020, reunidos a través de la plataforma de video conferencia Google Meet, **José Ricardo León (TUTOR - Coordinador)**, **Liliana Montilla (Jurado Principal UNELLEZ)** y **Edith Luz Colina (Jurado Principal externo UFT)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 9.388.032, 9.987.064 y 13.682.577, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2020/06/19 DE FECHA: 25/06/2020, ACTA N° 06 ORDINARIA N° 19**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL Dr. JESÚS ARNOLDO CAMACHO PEÑA DEL MUNICIPIO ALBERTO ARVELO TORREALBA DEL ESTADO BARINAS AÑO 2019"** presentado por la maestrante **YAMILETH NIETO, C.I. N° 14.550.889**, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, procedimos a dar apertura al ciclo de preguntas y respuestas sobre la presentación pregrabado y alojado en canal de vídeo del trabajo de grado antes mencionado, con una duración de quince (15) minutos, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el Jurado después de sus deliberaciones por unanimidad acordó **APROBAR** el Trabajo de Grado aquí señalado. Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:



MSc. JOSÉ RICARDO LEÓN
C. I. N° 9.388.032
(TUTOR)



MSc. LILIANA MONTILLA
C.I. N° 9.987.064
(Jurado Principal UNELLEZ)



MSc. EDITH LUZ COLINA
C. I. N° 13.682.577
(Jurado Principal Externo UFT)



**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social

Coordinación de Área de Estudios Avanzados

Maestría en Gerencia Pública

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL
HOSPITAL DR. “JESUS ARNOLDO CAMACHO PEÑA”, DEL MUNICIPIO
ALBERTO ARVELO TORREALBA DEL ESTADO BARINAS AÑO 2019.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Magister Scientiarum en
Gerencia Pública

Barinas, septiembre de 2020

DEDICATORIA

Primeramente gracias a Dios, por permitirme estar con salud y al lado de mi familia que ha sido el pilar fundamental y la inspiración de culminar unas de mis metas en mi formación profesional y personal a mis compañeros que a pesar de todos los obstáculos logramos vencerlos y finalizar esta maestría.

AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero expresar a todas las personas que hicieron posible esta investigación, y que de alguna manera me brindaron su mayor apoyo, al equipo de profesores que compartieron sus conocimientos conmigo y mis compañeros. En especial al Msc. Ricardo León gracias por su gran apoyo en esta trayectoria. A mis hermosas hijas María y Crismar.

INDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Lista de cuadros.....	viii
Lista de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	1
Capítulos	
I El Problema.	
Planteamiento y formulación del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación de la investigación.....	10
Alcances y delimitación.....	12
II Marco Teórico o Referencial.	
Antecedentes de la Investigación.....	13
Bases teóricas.....	19
Bases legales.....	28

Definición de Términos.....	32
Sistema de variables.....	32
Operacionalización de las variables.....	32
III Marco Metodológico	
Naturaleza de investigación.....	36
Tipo de investigación.....	36
Diseño de la investigación.....	37
Población y muestra.....	38
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	38
Validez y confiabilidad.....	39
IV Análisis de la información.....	41
V Conclusiones y Recomendaciones.....	67
Referencias.....	70
Anexos.....	73
A Instrumento de Recolección de información	
B Validez	
C Confiabilidad	

LISTA DE CUADROS

Cuadro		Pp
1	Operacionalización de las variables.....	34
2	La interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes en un clima autoritario.....	42
3	La dirección juega con las necesidades sociales de los trabajadores, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado como un clima paternalista.....	43
4	Se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas en un clima consultivo.....	45
5	La participación en grupo se trabaja en función de objetivos por rendimiento.....	46
6	Se utilizan estrategias para motivar a los empleados y responder a las necesidades.....	48
7	Los procesos de comunicación referida a los distintos tipos de comunicación se encuentran presentes en la institución.....	49
8	La importancia de la relación del supervisor influye en los subordinados para establecer y cumplir los objetivos.....	51
9	Se basan en la toma decisiones para la distribución de responsabilidades de la institución.....	52

10	Son considerados los procesos de planificación en la institución.....	53
11	El respeto es fundamental en la institución para dinamizar más la eficiencia administrativa.....	55
12	Practican a menudo los Valores organizacionales en la institución.....	56
13	Dentro de la institución se usó de los procesos de control del personal.....	58
14	Existe un ambiente de disciplina entre todos los compañeros.	59
15	Se implementa la actitud cooperativa en equipos de trabajo en la organización.....	60
16	Conozco cual es el trabajo que desempeña los demás trabajadores.....	62
17	Existe motivación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa para desarrollar trabajos en equipo.....	63
18	Las herramientas de trabajo que utiliza para desarrollar las actividades proporcionan la calidad operativa de la institución.	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico		Pp
1	Autoritario.....	42
2	Paternalista.....	44
3	Consultivo.....	45
4	Participación en Grupo.....	47
5	Fuerzas Motivacionales.....	48
6	Procesos de Comunicación.....	50
7	Procesos de Influencia.....	51
8	Toma de Decisiones.....	53
9	Procesos de Planificación.....	54
10	Respeto.....	55
11	Valores.....	57
12	Proceso de Control.....	58
13	Disciplina.....	59
14	Actitud Cooperativa.....	61
15	Conocimiento del Trabajo.....	62
16	Trabajo en Equipo.....	64
17	Calidad.....	65



**Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública**

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL DR. "JESUS ARNOLDO CAMACHO PEÑA", DEL MUNICIPIO ALBERTO ARVELO TORREALBA DEL ESTADO BARINAS.

Autor: Yamileth Nieto

Tutor: Msc. José Ricardo León

Año: 2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se plantea con el propósito Describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña, parroquia sabaneta del municipio Alberto Arvelo Torrealba del estado barinas. Se inscribe bajo una naturaleza cuantitativa, el estudio propuesto se enmarco en una investigación de campo con un nivel correlacional, apoyado en la investigación no experimental considerando el criterio de los objetivos de la investigación. La población la integrarán seis (6) trabajadores de la institución en estudio, seguido de la técnica que se utilizará para el levantamiento de la información la cual será la encuesta con un instrumento tipo cuestionario en una escala tipo Likert. La validez del instrumento a través de la técnica de Juicio de Expertos con una Confiabilidad por medio del Coeficiente de Alfa de Crombach. Concluyendo. que hay un clima autoritario donde los jefes toman las decisiones y de lo cual no se le permite a los demás empleados participar o consultarse si lo que se decide está bien para la institución si no que la gerencia determina este aspecto, en cuanto a los aspecto que viabilizan el clima organizacional en el Hospital se tiene que las fuerzas motivacionales se ven afectadas no se estimula el esfuerzo del empleado por la actividades que realizan, precisando que el clima organizacional dentro de la institución es vital para cualquier organización que quiera tener buenos resultados, por otra parte, los procesos de comunicación en cuanto a la gerencia y trabajadores solo se hace de manera directa cuando se imparten ordenes, esto denota que sigue estando presente en la organización un clima autoritario

Palabras Claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, comunicación.

INTRODUCCIÓN

A medida que, los cambios avanzan constantemente dentro de las organizaciones su principal recurso, el humano, van adquiriendo la capacidad de adaptarse como condición básica de supervivencia. En este escenario cambiante y dinámico, se hace necesario el establecimiento por parte de la organización de estrategias coordinadas, con el fin de desarrollar climas, formas de trabajo, relaciones y comunicaciones congruentes con las exigencias.

Por otra parte, las Organizaciones son un factor clave en la vida de la sociedad e independientemente de la función que cumplen en ella, requieren de personas que mediante su desempeño, permitan que éstas alcancen los objetivos y metas para las cuales fueron creadas. Por lo tanto, con los nuevos retos que se presentan en las instituciones, éstas deben orientarse fundamentalmente en la comprensión del comportamiento humano en su entorno de trabajo.

Desde esa perspectiva, la búsqueda de mejoras que ayuden a incrementar la calidad de vida laboral de los trabajadores en las instituciones públicas y privadas se ocupan constantemente de mejorar sus servicios, así como de mantener su reconocimiento, por lo que se considera importante llevar a cabo evaluaciones en diferentes áreas de trabajo para conocer su situación actual y hacer cambios en donde sean requeridos. Es por ello, que los estudios de Clima Organizacional resultan interesantes para las personas que laboran en diferentes organizaciones. Permiten a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran.

Todo esto, permite observar como la cultura de las Organizaciones se ve afectada por cambios endógenos, referidos a los diversos factores que afectan y que están referidos a las necesidades de cambio estructural y las de comportamiento y que son propias de éstas. En otras palabras, es crear el comportamiento futuro de dicha institución. El cambio de cultura, indudablemente

afecta el clima organizacional de una institución, puesto que éste es el medio interno y la atmósfera psicológica particular de la organización. Este clima es percibido distintamente entre los miembros de la organización, pero hace que la organización sea única e influye sobre sus miembros.

De manera que, la importancia del clima organizacional para la productividad del hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas; es factor clave para mantener en los trabajadores más identificados con la institución, reflejado en una mayor calidad de productos y servicios. A partir de diagnósticos y estrategias adecuadas, es posible gestionar los recursos humanos de manera que sus actitudes y comportamientos configuren este ambiente favorable. Sin embargo, los cambios requieren un compromiso serio, que debe empezar en la alta dirección en donde los aspectos formales e informales, sistema de control, procedimientos, normas y relaciones existentes en el interior de la organización son la fase fundamental para mantener el clima organizacional, el presente trabajo de aplicación pretende Describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019.

De acuerdo con lo antes mencionado, la descripción del clima organizacional y el desempeño laboral motivan la realización de la presente investigación, esto busca generar beneficio en un proceso de análisis y transformación en las instituciones y los resultados de la investigación integrados a las solución de los problemas identificados en las instituciones públicas y privadas, fortaleciendo el desempeño laboral con sus empleados.

Este trabajo de investigación es un aporte para la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora sede Barinas, por ser un tema de investigación propio para las organizaciones institucionales y sociales. En este orden la investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos: **El I capítulo incluye** el planteamiento del problema, los objetivos, justificación alcances y limitaciones. **El II capítulo,** se fundamenta la investigación con los

antecedentes, las bases teóricas, la fundamentación legal, y la operacionalización de variables. **En el III capítulo,**

Se expone el marco metodológico que incluye: tipo de investigación, procedimientos utilizados, descripción de los instrumentos y técnicas y recolección de análisis de datos, **Capítulo IV** , análisis de los resultados, **Capítulo V**, conclusiones y recomendaciones, y por último referencias y anexos. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento y Formulación del problema

A nivel mundial dentro de las instituciones y organizaciones, las actividades gerenciales vienen demarcadas por una serie de aspectos que deben dejar muy claros las maneras de cómo administrar el recurso humano dentro de la estructura departamental de toda institución bien sea pública o privada , las perspectivas en el desarrollo de las actividades gerenciales son importantes cuando en los grupos de trabajo asimilan aspectos útiles que se establecen en el ambiente laboral para incrementar la productividad, eficacia y calidad de los servicios que se ofrecen, obteniendo como factor primordial un rendimiento adecuado y un bienestar económico personal.

De manera que, la permanencia de múltiples organizaciones a las exigencias de la competitividad global, tienden a desaparecer, por una deficiente capacidad de mantenerse estable ante las demandas de la sociedad, es necesario que se establezcan líneas gerenciales que mantenga el desempeño laboral acorde para el buen cumplimiento de la función de cada empleado, en este caso el gerente debe tomar en cuenta los diversos factores que involucren el éxito de la institución y entre ellas mantener un entorno favorable que apremie el talento humano del cual dependen todas las organizaciones e instituciones del sector público y privado, debe estar motivado en atención a sus necesidades e intereses para que cumpla con las exigencias del cargo que desempeñan.

Es así como, los procesos administrativos y gerenciales en toda organización bien sea pública o privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con el uso adecuado de los recursos disponibles, por la cual es indispensable el establecimiento de un clima organizacional

promoviendo una comunicación integral donde se logre mantener las buenas relaciones interpersonales haciendo reconocimiento del trabajo, a fin de determinar la relación armoniosa que trasciende en la motivación de los miembros de la institución. Siguiendo este orden Díaz,(2003). Dice que:

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional.(p. 354)

Tomando en consideración, lo planteado es necesario que las instituciones consideren las formas colectivas de interrelación entre las personas que laboran bajo un clima organizacional cómodo, considerando las alternativas conducentes para mejorar las acciones específicas dentro de la estructura organizacional de la institución contribuyendo a la eficacia y la eficiencia institucional.

Ahora bien, dentro de este ámbito el clima organizacional se refiere precisamente al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo que influyen directamente en el desempeño laboral del talento humano que afectan el logro de los objetivos de la institución, en este sentido Oropeza, T (2004) establece que:"...El ambiente laboral afecta el comportamiento.....limitando o no la productividad, creatividad e identificando el trabajo."(p.55).

Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del talento humano en las organizaciones, se convierten en elementos claves, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos importantes dentro del proceso gerencial. Para que el trabajador tenga una satisfacción, un lugar preferente, con respecto a su trabajo y en otras áreas esenciales de la organización. Desde esta perspectiva Díaz (2003). Dice que:

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo. (p. 645).

Es aquí donde, el trabajador siendo parte del talento humano de la organización es parte de ese componente multidimensional donde las interacciones y actividades son integrales en su conducta laboral, de manera que el logro de las metas institucionales está interdependiente de los estilos de liderazgo que van a permitir que la organización alcance altos niveles de eficacia en los que respecta al desempeño laboral.

Por otra parte, mantener en la organización este desempeño laboral requiere de un proceso de dirección por parte de la gerencia, en cada una de las funciones que desempeña el empleado, según Castillo, (2009) el desempeño laboral depende de “diversos factores que intervienen en el éxito o fracaso de una empresa, sin embargo, su auge va a depender del talento humano que allí labora” (p. 57); al respecto del autor, la idea de atender la productividad del empleado como parte de la organización es fundamental para el logro de los objetivos y metas trazadas, generando el éxito para lo cual está enfocada, por lo tanto, la motivación en el desempeño laboral de cada empleado permitirá alcanzar la misión y visión establecida.

De este modo, en el desempeño laboral se busca conocer el estándar del trabajador de acuerdo a ciertos aspectos que se establecen para tal fin, como una forma de medida del desempeño que tiene el recurso humano, en las diferentes actividades y tareas que realiza, sin embargo, existen factores internos y externos que inciden en este desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que se debe motivar a los empleados, para que quieran y para que puedan desempeñar satisfactoriamente su trabajo, parafraseando a Solana la motivación laboral es parte importante en el logro de la eficiencia institucional, debido a que se ha

descubierto que la calidad de los servicios dependen en gran parte de la persona que lo brinda.

Dentro de esta perspectiva, la existencia de un ambiente de trabajo discordante dentro de la organización afecta el desempeño laboral, pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador, otras: como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión inadecuada e información insuficiente por parte del gerente, lo que obstaculiza el verdadero rendimiento del trabajador. Por estas razones, estos factores tienen un efecto negativo en el esfuerzo de la persona, quien ve modificada sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía tanto física o mental, o de ambas, que es usada cuando los trabajadores realizan su trabajo y ese rendimiento profesional varía según sus esfuerzos, habilidades y direccionalidad en que este se realice.

Visto de esta forma, el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades miden el esfuerzo por el trabajo, en cumplimiento de los objetivos de la organización, de este modo impulsa a desempeñar mejor un trabajo con mayor esfuerzo, dedicación para hacerlo, asumiendo responsabilidades para encaminar su conducta laboral al logro de las metas, esto permitirá que la organización alcance altos niveles de eficacia y eficiencia en el desempeño laboral. En relación a esto, Chiavenato (2000), expresa que el desempeño laboral, "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (p.359). Aquí las capacidades individuales, habilidades, necesidades y cualidades se convierten en las características propias de la persona que le permitirán interactuar con el trabajo y la organización para producir resultados, cambios y comportamientos que forman parte del clima organizacional.

No obstante, el clima organizacional en el desempeño laboral visto desde el sector institucional en Venezuela enfrenta serias dificultades motivado a los grandes procesos de transformación y cambios de las economías presentes por

los procesos de globalización y las acciones que son establecidas por el estado para beneficio de los empleados de las organizaciones que la integran, la cual ocasiona incertidumbres en el ambiente de trabajo propio de la organización, lo que conlleva a crear un clima de zozobra que repercute específicamente en el rendimiento y la producción por los diversos factores externos e internos presentes en el ámbito laboral, generando un impacto en la modificación de la conducta laboral de los trabajadores en función al clima organizacional establecido en la institución.

Sin embargo, las organizaciones actuales deben implantar medidas estratégicas ante las actuaciones diversas que adversen e involucren situaciones dentro del orden económico y social, manteniendo una planificación que inserte todos los elementos que están comprendidos en su estructura organizacional, así mismo considerar el comportamiento individual y grupal de los trabajadores de la institución a fin de fortalecer el talento humano y tomar medidas que puedan contribuir con el éxito de la organización haciendo ver a los empleados como propietarios de la misma, brindándole autonomía, libertad en cuanto a la función que desempeña motivándolo en su capacidad de pensamiento creativo.

En atención a lo expuesto, la problemática existente radica en que, el grupo de trabajadores que conforman parte del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas, dedicada a la atención al público, se encuentran influidos por elementos internos que afectan el comportamiento, como la poca motivación, la falta de comunicación entre el gerente y los empleados, el no reconocimiento por su desempeño laboral institucional en sus actividades que asumen con un gran compromiso, generando en este talento humano un descontento total con las limitadas oportunidades que le ofrecen en su ambiente laboral, dificultando de este manera alcanzar los objetivos organizacionales establecidos y mantener una optimización con un elevado nivel de eficiencia en las actividades desarrolladas, no permitiendo que se incorporen como un capital humano productivo para generar nuevas ideas, conocimiento, talento, creatividad a fin de fortalecer el ambiente organizacional.

Desde esta perspectiva, surge la necesidad de tener una visión más completa sobre el clima organizacional en el Desempeño Laboral que afecta al personal de empleados de esa organización, es indispensable realizar una descripción del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas Año 2019, que permitan responder de forma clara y precisa las interrogantes planteadas como: ¿Cuál es la situación actual del Clima Organizacional en los empleados que integran el departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas Año 2019,?. ¿Qué elementos internos influyen en el clima organizacional para tener un desempeño laboral eficiente en el Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas Año 2019.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019.

Objetivos Específicos:

Examinar la situación actual del Clima Organizacional en los trabajadores que integran el departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas.

Verificar los elementos internos que influyen en el clima organizacional para tener un desempeño laboral eficiente de los trabajadores del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas.

Caracterizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas Año 2019.

Justificación

Generalmente el crecimiento de las actividades, dentro de una institución u organización exige un modelo novedoso que permite mejorar el desempeño tener un mejor ambiente armónico dentro de la capacitación requerida y conocimientos necesarios para realizar y ofrecer los objetivos planteados y un trabajo de calidad por la institución.

El objetivo principal de toda organización es alcanzar el nivel máximo de productividad y es la gerencia que determina el logro de los objetivos y metas, el progreso de la misma va a depender de las actividades desempeñadas por sus empleados, tomando en consideración los factores físicos y sociales que influyen en el ambiente de trabajo que evidencia un claro clima organizacional.

Es evidente que la estructura de las organizaciones deben considerar el clima organizacional relevante para su progreso y productividad de acuerdo con lo que expresa Robbins (2009) “para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral” (p.87), los niveles de productividad deben ser significativos y eficientes cuando se mantiene un entorno laboral estable y que una administración autocrática ocasiona ausentismo, renuncias, lentitud ,desgano y el personal se retira de sus labores y se limita a cumplir con el mínimo requerido en su desempeño.

En este caso, para comprender las organizaciones y en particular al talento humano para estudiarlo, hay que tener presente dos alternativa: estudiar a las personas como persona; es decir, su personalidad, aspiraciones, valores,

actitudes, motivaciones entre otras; y estudiarlo como recurso, en sus habilidades, capacidades; destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar sus labores. Por lo tanto, la mano de obra dentro de las organizaciones es de suma importancia debido a que es un factor clave para el logro de sus objetivos.

Por lo tanto, a medida de las exigencias de las sociedades y los procesos de globalización, se hace necesario un cambio a los viejos paradigmas del clima organizacional y transformarlos en la aplicación de métodos de evaluación del personal como una herramienta que permite mejorar los resultados de recursos humanos y a su vez constituir un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión del personal dentro de la organización a fin de optimizar el desarrollo de las actividades organizacionales y llegar al éxito de la organización.

En consecuencia, se justificara la importancia de realizar la presente investigación desde la utilidad práctica por que permitirá describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019, con el objetivo de reflexionar y tomar cambios necesarios y alternativas de solución a un colectivo, introduciendo en las organización nuevas formas en las actitudes y conductas de los empleados hacia un rendimiento laboral óptimo y ventajoso.

Desde el punto de vista teórico, es relevante esta investigación debido a que servirá de base referencial a los estudios posteriores que puedan surgir dentro de la UNELLEZ relacionadas a las carreras administrativas y de esta forma iniciar novedosos aportes que impulsen el estudio de la administración pública a nivel local, regional y nacional. Los resultados de la investigación se espera permitan a los gerentes determinar las deficiencias que surgen dentro del establecimiento de un clima laboral donde se encuentra inmerso el recurso humano, para corregirlas, controlarlas buscando las posibles soluciones que se deben aplicar y así lograr un mejor desarrollo de las actividades.

Su utilidad metodológica por que permitirá ampliar finalmente, la Línea de Investigación en la que se enmarcara este estudio es la direccionada al Desarrollo Humano en las Organizaciones e instituciones, correspondiente a los conocimientos centrados en: comunicación, relaciones humanas, clima organizacional.

Alcances

La presente investigación sobre Describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019, tiene como aporte proporcionar herramientas, apoyo necesario en el desarrollo del mismo, que permiten alcanzar diversos objetivos, al examinar las condiciones del clima organizacional partiendo de que el tratamiento de los recursos humanos pueda usarse como un recurso básico de la institución cuya eficiencia y efectividad pueda desarrollarse contribuyendo en el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados, en consecución de los objetivos planteados por la institución.

Delimitaciones.

La presente investigación en los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019, ubicada en el Municipio Alberto Arvelo Torrealba, en donde se obtendrán los resultados que se buscan con un amplio conocimiento sobre el clima organizacional y desempeño laboral el cual permitirá en este estudio descifrar una serie de elementos correspondientes a los eventos que se explicaran en esta investigación

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Es la etapa del proceso en que se establece la teoría que ordena la investigación, es decir que se sigue como modelo de la realidad que se investiga. Según Arias, (2012). El marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar.(p. 13). En este sentido comprenderá este apartado los antecedentes relacionados con el presente estudio al igual se contextualizaran las bases teóricas sobre clima organización y desempeño laboral a fin de ampliar más el acercamiento al fenómeno de estudio.

Antecedentes de la Investigación

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión. Arias (2012) afirma que:

Son indagaciones previas que sustentan el estudio, tratan sobre el mismo problema o se relacionan con otros. Sirven de guía al investigador y le permiten hacer Comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Los antecedentes están representados por tesis de grado, postgrado, doctorales y otros trabajos de investigación de cualquier casa de estudios universitaria u organización empresarial (p.210).

Existen diversos estudios sobre el Clima Organizacional fundamentados dentro de los contextos administrativos organizacionales para determinar la eficiencia y la efectividad en el desempeño laboral de los empleados. Por consiguiente es necesario una revisión de los trabajos afines a ésta investigación a objeto de tomarlos como referencia, orientar fundamentar el presente estudio, guardando las mismas relaciones con el tema y/o metodología con el presente, brindándole esta manera apoyo y veracidad adecuadamente el presente estudio. Entre los trabajos destacados se pueden citar los siguientes:

Molina & otros (2015), en su trabajo especial de grado titulado “Clima organizacional que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral del área de gerencia de piso de ventas de Makro comercializadora S.A”, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), ubicada en Barinas Estado Barinas cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral de los empleados del área de gerencia de piso, de ventas de Makro comercializadora S.A Barinas, utilizando como metodología un diseño de campo y documental de carácter descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible, se concluye que en la empresa factores como motivación, comunicación y responsabilidad, son las que determinan el clima organizacional. Otros factores como respeto, relaciones interpersonales y reconocimientos, necesitan atención y mejoría para que no afecten negativamente el desempeño del personal.

En este caso, es fundamental conocer más a fondo el papel que cumple el clima organizacional y el desempeño laboral, en cuanto a los diferentes factores que determinan de forma adecuada el buen funcionamiento en una organización, sin embargo esta investigación proporciona una valiosa información en la parte teórica y en la metodología que se emplea en este trabajo de grado determinando la importancia del clima organizacional en el comportamiento de los trabajadores, desempeño y responsabilidad en las organizaciones partiendo desde una cultura organizacional que modifica la manera de actuar de la persona en un medio

ambiente laboral que son elementos claves en el tema de estudio actual, igualmente este trabajo aporta a esta investigación los aportes teóricos y procedimentales que se llevan a cabo para la obtención de los resultados.

Flores (2015) en su trabajo titulado “El clima organizacional existente en la Gestión Gerencial de Inversiones Ostcard C.A, municipio Barinas del estado Barinas”, cuyo objetivo general fue determinar el clima que allí prevalece, empleando para ello una investigación de campo tipo descriptiva, usando como instrumento de recolección de información una encuesta, llego a la conclusión que existen factores tanto internos como externos que influyen en el clima organizacional de una empresa, por tanto va a depender de la calidad del gerente, más aun de su liderazgo lo que va contribuir a mejorar la situación del contexto.

La sustentación de este trabajo con el presente estudio reafirma que para toda institución es esencial diagnosticar y comprender como es el comportamiento de sus empleados dentro del clima de la organización, con un enfoque metodológico que articula la búsqueda de la información por instrumentos para la medición de los diferentes factores y elementos que inciden en el clima laboral, de manera que esta investigación determina en el presente estudio la orientación sistemática de algunos procedimientos investigativos empleados para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

De igual manera, Briceño & otros (2015) en su trabajo titulado influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio autónomo municipal de administración tributaria (SAMAT), su objetivo fue analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SAMAT, a fin de diagnosticar, determinar e indicar la influencia del mismo en el clima laboral de los empleados, usando como metodología una investigación de campo con un enfoque exploratorio descriptivo de carácter cuantitativo, con la aplicación de instrumentos a la muestra de estudio, concluyendo que la empresa debe tener un clima laboral acorde estable que

permita a los trabajadores desempeñarse bien en sus cargos y de esta manera garantizar la productividad con un rendimiento eficiente y eficaz y que las relaciones interpersonales son vitales para mantener la estructura organizacional de la misma.

El aporte de este trabajo de investigación, expuesto anteriormente como antecedente complementa de manera muy dilucidada la significatividad que tiene el estudio del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, de manera que se hace factible la aplicación de metodologías que infieren la búsqueda del resultado descriptivo, cuando se aplica a organizaciones bien estructuradas con bases sólidas de funcionamiento en donde se involucre todo el conglomerado de empleados en diferentes instituciones públicas y privadas.

Sánchez, y Mora (2015). Realizaron un trabajo de investigación denominado Impacto de la cultura organizacional en el desempeño de las instituciones públicas de salud del Estado Carabobo. El objetivo de la investigación, fue determinar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño de las instituciones públicas de salud del Estado Carabobo, con la finalidad de suministrar recomendaciones fundamentales en los resultados de la investigación, la estrategia metodológica utilizada, fue el estudio de campo, de tipo exploratoria descriptiva. La recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: la encuesta y la entrevista, dirigidas al estudio de la cultura y el desempeño organizacional. Los resultados de la investigación reflejan el impacto que tiene la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores que integran el área de estudio. A través de ello se pudo determinar, que la cultura organizacional está estrechamente relacionada con el desempeño, y que a medida que la institución promueva o fomente el conocimiento de estos patrones culturales, podrá estar en la capacidad de crear en sus miembros un sentido de identificación y compromiso con los valores que posee la institución y con los objetivos y propósitos que esta pretende alcanzar.

Esta investigación del impacto de la cultura organizacional en el desempeño de las instituciones públicas de salud del Estado Carabobo, para la presente investigación es de mucho interés, porque hace énfasis en la relación que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral y la influencia que tiene en la satisfacción de los trabajadores cuando esta se promueve o se da a conocer. La misma aporta insumos al objetivo número dos, ya que hace referencia al nivel de identificación de los trabajadores con la cultura organizacional; el resultado del estudio señala que al fomentar el modelo cultural que se maneja dentro de la organización éste puede llegar a influir en la actitud en relación al trabajo, a la satisfacción, al desempeño, entre otros, por lo tanto, contribuye con la presente investigación.

García y González (2016), Realizaron trabajo de grado titulado “ Los procesos administrativos que desarrolla la directiva de la coordinación general del liceo Andrés Eloy Blanco, estado Carabobo para optar al título en la Universidad de Carabobo Venezuela, de Licenciado en Educación mención sub-área comercial, el cual presentó como objetivo general Analizar los procesos administrativos que desarrolla la Directiva de la Coordinación Pedagógica General del liceo Andrés Eloy Blanco Ubicada en Tocuyito, Municipio Libertador, Estado Carabobo. Es un estudio de campo con diseño descriptivo, población y muestra censal de diez (10) encuestados. Técnicas de recolección de datos: observación, encuesta. Instrumentos: cuaderno de notas, cuestionario, siendo validado por tres expertos en gerencia y la confiabilidad (KR.20), como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta; donde se reflejan el propósitos de los objetivos y teorías que dieron soporte a la investigación y que está configurado con dos opciones de respuestas cerradas dicotómicas: 1: Si y 2: No. De esta forma, se pretende lograr obtener información relevante, necesaria para el diagnóstico de la situación, base, para sustentar el análisis de la investigación.

Los datos recolectados y tabulados se muestran a través de técnicas estadísticas descriptivas, que permiten un análisis de las respuestas, indicando la

proporción entre los resultados obtenidos. Para la presentación de la información, los investigadores se valieron de tablas estadísticas y de gráficas de tortas, con los porcentajes de las respuestas de cada ítem y para el análisis y presentación de los resultados, se efectuó un estudio integral de las observaciones registradas en el instrumento, como resultado presento las siguientes conclusiones: En el departamento no se cumplen con eficiencia los siguientes aspectos; la distribución actual del trabajo debe mejorar, no se trabaja en equipo, faltan acciones, aplicación de normas y procedimientos internos para mantener la motivación y sentido de pertenencia de los docentes estudiantes y demás personal, no hay control del proceso administrativo, No se acatan las normas para el proceso administrativo.

El trabajo de investigación que realizó González (2016), cumple aspectos significativos para ésta investigación, considerando que la motivación de los trabajadores es fundamental en relación a la gestión administrativa; así mismo como el trabajo en equipo, además de acatar, cumplir con las normas y el control como procedimiento administrativo llevados en la institución.

Haciendo énfasis en los trabajos anteriores, los autores, consolidan la importancia que debe tomar el clima organizacional en una determinado espacio de trabajo, permitiendo para alcanzar de forma eficaz y eficiente las metas y objetivos propuestos, que beneficiaran no sólo al personal que labora en el hospital Jesús Arnoldo Camacho Peña ubicado en el Municipio Alberto Arvelo Torrealba Sabaneta Estado Barinas sino también al público general al cual presta un servicio.

Bases Teóricas.

Las bases teóricas permiten orientar y ampliar los conocimientos acerca del problema, con el propósito de proveerle veracidad y fuerza al contenido de la investigación. A fin de comprender la importancia que tiene el clima

organizacional dentro de las empresas es necesario demostrar mediante una base teórica las definiciones que engloban este concepto además de los factores y procesos administrativos que intervienen en el desarrollo del ambiente laboral. De allí la importancia de describir teorías y conceptos que lleven a la descripción del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Jesús Arnoldo Camacho Peña ubicado en el municipio Alberto Arvelo Torrealba Sabaneta estado Barinas. Las cuales servirán de referencia y fortaleza al presente estudio. Según Bavaresco (2013) las bases teóricas:

Tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. (p.35).

Estas varían de acuerdo al problema y objeto de estudio es necesario dar un orden lógico coherente para así dar entendimiento a las bases teóricas. Para lo cual se presentan las siguientes definiciones.

Clima Organizacional.

Argumenta Caligiore y Díaz (2003), “el clima organizacional es una unidad multidimensional de elementos que pueden alterarse en términos de estructura organizacionales, tamaño de la organización, modo de comunicación, estilos de liderazgos en la gerencia”(p.645). Todos estos elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta la personalidad de la organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

Desde este punto de vista, el autor de este enfoque reside en el comportamiento de un trabajador no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes sino que obedece a las precepciones que el tenga de

estos factores. Es por ello que el clima organizacional refleja la interacción entre las características personales y la institución. De manera que, el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, relaciones entre otros).

En este sentido, lo reflejado al clima organizacional se tiene que el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización se trata de un conceptos multidimensionales referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones. De manera general, el clima organizacional es descrito dentro del marco de una institución administrativa de maneras diferentes, y en lo cuales se hace especial acomodamiento a las habilidades y capacidades enfocado a los cambios de conductas insertas en la cultura organizacional que tiene cada persona y que van a delimitar su manera de actuar dentro de un ambiente idóneo y consonó con su rendimiento y desempeño, determinando de tal forma que el clima organizacional es una variable compleja, que se relaciona con múltiples factores que están presentes en la institución pública.

En tal sentido, el clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día por todas las organizaciones, las empresas e instituciones; las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. García Solarte, M. (2009), el clima organizacional se define como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que favorece o no al ambiente de trabajo para llegar a su fin único. (p. 34).

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos expuestos por García (2009).

- a) El clima se refiere a las características del ambiente de trabajo.
- b) Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente.
- c) El clima tiene repercusiones en el desempeño laboral.
- d) El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- e) Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- f) El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico

En atención con lo planteado, se tiene que el clima organizacional en la administración del hospital Jesús Arnoldo Camacho Peña, no sólo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales. Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, se estará hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad.

Características del Clima Organizacional.

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales e institucionales.

Teoría del Clima Organizacional

Según Likert, tomando en cuenta el objeto de estudio de esta investigación, se hace necesario exponer la teoría del Clima Organizacional de Likert según Brunet, (2011) “establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (pag. 35). Asimismo, según lo citado, el clima organizacional establece comportamientos que son asumidos por cada uno de los miembros que conforman a la organización en un sentido propio de los quehaceres administrativos y las condiciones organizativas que son percibidas de manera individual por sus miembros que son los que reaccionan de acuerdo a la percepción del caso.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y

obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: Motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Según la teoría del Clima Organizacional de Likert la interacción de estas variables trae como consecuencias dos grande tipos de climas organizacionales:

1. Clima de tipo autoritario:

- a) El clima autoritario o explotador: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- b) El clima autoritario, paternalista: Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

2. Clima de tipo participativo:

- a) El clima participativo, consultivo: Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.
- b) El clima participativo o participación en grupo: Existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical y horizontal; ascendente; descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor; supervisado) se basan en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

En consecuencia los sistemas, Autoritario explotador y el sistema Autoritario paternalista corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable. Por otro lado los climas, Participativo consultivo y el clima participativo o participación en grupo Corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización y que para poder hacer una evaluación del Clima Organizacional basada en la teoría anteriormente planteada, se debe tomar en perspectiva el diseño de un instrumento hecho por el autor. En concordancia y siguiendo esta misma línea, se deben tomar aspectos a evaluar como: método de mando: manera en que se dirige el liderazgo para influir en los empleados entre estos se tienen las siguientes características:

- a) características de las fuerzas motivacionales: estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades.

- b) características de los procesos de comunicación referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y como se llevan a cabo.
- c) características del proceso de influencia referido a la importancia de la relación supervisor subordinado para establecer y cumplir los objetivos
- d) características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades.
- e) características de los procesos de planificación; estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales.
- f) características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales.
- g) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada.

Toda esta serie de aspectos que se consideran en una evaluación dentro de esta teoría del clima organizacional, se busca el estilo operacional a través de dimensiones que hacen posible la medición que podría determinar cual de los tipos de clima organizacionales se hacen presente en una empresa o espacio de trabajo donde interactúan los grupos de trabajadores o empleados.

Teorías que definen el clima organizacional

Teoría de la Equidad por Steicy, (2007), “explica el efecto que tiene sobre la motivación la comparación que los individuos hacen entre su situación” (en términos de los aportes que hace y los beneficios que recibe) y la de otras personas o grupos que se toman como referencias aquí el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización (interno de otro), con otra persona de otra organización (externo de otro), con su propia

experiencia en otros puestos de la misma organización (interno propio), o con la experiencia de la propia persona en otra organización (externo propio).

La teoría la Tradición democrática participativa o democrática liberadora:

Según Romero, R (2004) “el factor de la comunicación busca cómo liberarse de las clases dominantes, pero no desde el cambio social y la liberación económica y material, desde el nivel cultural” (pag. 54). Ella enfatiza que la fuerza de los movimientos está en su poder cultural. Ella representa el poder de soberanía de la audiencia de no aceptar pasivamente la lectura dominante, sino de tener el poder de construir libremente su significado de acuerdo a su identidad y contexto social.

Por las razones ya expresadas, esta teoría trata de profundizar y darle importancia el proceso comunicativo que debe haber en un organización para mantener un clima organizacional acorde donde la participación de cada una de las personas o empleados de la organización que representan esa audiencia en la cual se construye la cultura democrática-participativa que permite la expresión de las ideas.

Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2004), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados lo que constituye una estrategia individual para lograr los objetivos de la organización” (p.359)

Por estas razones, el desempeño laboral de las personas, es la combinación de su comportamiento con sus resultados. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación del empleado para alcanzar un objetivo determinado en la

organización. Se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades: “adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño”. (p.56). Esto considera, que las capacidades son elementos externos que se encuentran dentro del ambiente laboral y por lo tanto representan en cada individuo de la organización la eficiencia en el desarrollo de las actividades de trabajo. Chiavenato (2004), expone que:

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (p.367)

En otro orden de ideas, el desempeño laboral dentro de las organizaciones, requieren de un elemento fundamental como son: las relaciones interpersonales que deben tener todos los integrantes de una organización para poder alcanzar los objetivos propuesto, ya que esta forma parte de los factores de higiene que satisfacen el trabajo, allí se establecen canales de comunicación necesarios que van a permitir que el trabajador sea tomado en cuenta por el gerente para satisfacer cada una de sus necesidades, por lo tanto la comunicación es una de las herramientas más potentes para desarrollar la motivación de los

trabajadores y miembros de equipos de trabajo para entablar una buena relación interpersonal.

Bases Legales

En la sociedad existen un conjunto de reglas y normas que la rigen, las mismas se encuentran explícitas en estamentos jurídicos donde se aprecian los derechos y deberes que posee cada ciudadano indistintamente al país, estado, organización o institución a la cual pertenezca. En Venezuela la carta magna nacional es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), de ella se derivan un conjunto de leyes y a su vez un grupo de reglamentos, ordenanzas y demás que deben ser cumplidos a cabalidad de lo contrario recaerá sanción para quien la irrespete.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela decreta en los siguientes artículos:

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que la que la ley establezca.

El presente artículo se refiere al derecho que se tiene al trabajo, así como también obtener beneficios, donde el bienestar es uno de los factores más importantes dentro de la empresa u organización; de igual manera, la existencia no debe ser menospreciada si no apoyada, para así poder garantizar un

rendimiento efectivo dentro de la organización o empresa, todas estas conjeturas permiten dentro del trabajo de investigación una relación armoniosa que deben tener los empleados garantizando un buen clima organizacional objeto de análisis en este estudio

Ley Orgánica de Trabajo (2007)

Artículo 16: Para los fines de la legislación del Trabajo se entiende por empresa la unidad de producción de bienes o de servicios constituida para realizar una actividad económica con fines de lucro.

Como se puede apreciar, se le denomina empresa a toda aquella unidad de producción creada por una persona natural o jurídica con fines específicos favorable para la sociedad en general, este artículo determina que para los fines en que se emplea la empresa es necesario mantener una motivación efectiva en personal que labora en la misma a fin de coadyuvar a alcance de los objetivos planteados y que siendo esta parte de la organización gubernamental puede ser utilizada para realizar estudios que guardan relación con el clima institucional.

Artículo 25: El Estado se esforzara por crear y favorecer condiciones propicias para elevar en todo lo posible el nivel de empleo. Las empresas, explotaciones o establecimientos que en proporción a su capital generen mayor número de oportunidades estables y bien remuneradas de trabajo serán objeto de protección especial por parte de los organismos crediticios del sector público y se tendrán en consideración en las políticas fiscales, económicas y administrativas del Estado.

Con este señalamiento este artículo deja ver la obligación que tiene el estado en proteger a las empresas que se crean a fin de garantizar oportunidades de trabajo a la población así como estabilidad económica y social.

Artículo 185: El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a) Permiten a los trabajadores su desarrollo físico y síquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidente.
- d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Esto representa que el citado artículo postula que todo empleado público y privado cuenta con el amparo jurídico de poseer en su lugar de trabajo un clima armonioso que le otorgue equilibrio físico y sobre todo emocional, de allí que sea necesario que las empresas constantemente realicen estudio a su clima organizacional que puedan dilucidar y dar respuesta a todas acciones que se llevan a cabo en el desempeño laboral, comunicación y otras relaciones que involucren un clima laboral estable y armonioso entre la organización.

También existe otra ley que ampara el trabajador como es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), siendo estos artículos los siguientes:

Artículo 1: La ley tiene como objeto garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, las condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un ambiente de trabajo apropiado para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

En atención a este artículo, deja claro las garantías que se debe ofrecer al trabajador para que su función sea eficiente y eficaz dentro de un clima organizacional objeto principal de investigación en este trabajo.

Artículo 3: el Estado garantizará la prevención de los riesgos mediante la vigilancia del ambiente en los centros de trabajo y las condiciones con él relacionados, a fin de que se cumpla con el objetivo fundamental de esta Ley.

Finalizada la fundamentación legal, se deduce que el clima organizacional tiene total dependencia de un estamento jurídico legal que garantiza a los trabajadores

un adecuado desempeño laboral, se toma en cuenta que en esta investigación la sustentación legal esta proporcionada a la relación de la descripción del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Jesús Arnoldo Camacho Peña de Sabaneta estado Barinas.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Título I, Disposiciones Fundamentales, Capítulo I, Del objeto y ámbito de aplicación de la Ley.

Artículo 1. El objeto de la presente Ley es: Numeral 1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. (p.01)

La presente ley se considera beneficiosa para el trabajador debido que regulan ambiente adecuado para una ocupación productiva, regulando las condiciones óptimas de seguridad, salud y bienestar para el desarrollo del talento humano y social.

Definición de Términos Básicos:

Registro: Formato donde se describen los pasos para llevar a cabo una actividad administrativa, facilitar la operatividad de la misma y justificar una transacción.

Relaciones interpersonales: es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Metas: pueden definirse como las condiciones futuras que la organización desea y debe lograr, para alcanzar y satisfacer sus intereses supremos

Satisfacción Laboral: Estado emocional placentero que experimenta una persona como resultado del juicio o evaluación que hace de su trabajo o realidad laboral.

Capacidad: Es la habilidad actual de la persona para determinada actividad o comportamiento adquirido a partir del desarrollo de una actitud en medio del entrenamiento o de la práctica.

Detección de Necesidades: proceso de investigación que permite establecer las diferencias entre la situación laboral existente y la norma y patrón de desempeño establecido, como requerimiento del cargo.

Formación: Desarrollo de las aptitudes de una persona para el desempeño de tareas actuales y futuras e influir en las actitudes de esa persona.

Habilidades: Capacidad del individuo para realizar diversas tareas en el trabajo.

Telecomunicaciones: Las telecomunicaciones son el medio de transmisión electrónica de información a largas distancias.

Sistemas de variables

En todo trabajo de investigación las variables son indispensables para lograr profundizar el estudio, por tanto ayudan a describir determinadas cualidades. Las variables según, Palella & Pestana (2010), "Son elementos o factores que pueden

ser clasificados en una o más categorías”.(p.73) Para la presente investigación fue seleccionada la variable de estudio clima organizacional y desempeño laboral, variable que se apoyan en las dimensiones e indicador mediante un proceso de operacionalización tarea importante y necesaria.

Operacionalización de las Variables

Según, Paella & Pestana (2010), “Identifica los elementos y datos empíricos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión, asigna el significado a cada variable describiéndola en términos observables” (p.79). A continuación se presenta el procedimiento de la descomposición de las variables objeto de estudio en el cuadro de operacionalización de variables

Cuadro 1.

Cuadro de operacionalización de las Variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Item
Clima Organizacional	Elementos que pueden alterarse en términos de estructura organizacionales	tipos de climas organizacionales Aspectos	Explotador Paternalista Consultivo Participación en grupo	

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Ramírez (2007). Dice que: “es el lugar del proyecto destinado para suministrar información sobre la manera como se va a realizar la investigación”(P.72).en el presente apartado se detallara el cómo? En la presente investigación la cual se determinara de la manera siguiente:

Enfoque o Paradigma de Investigación

La presente investigación se enfocara en el paradigma cuantitativo que según Palella y Pestana (2010), “expresan que desde el punto de vista metodológico se denominará cuantitativa a la investigación que, predominantemente, tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística”. (p.68). De acuerdo a lo expuesto por el autor, se evidencia que al aplicar el instrumento que recopilará una serie de datos, los cuales serán procesados a través de la estadística descriptiva a fin de analizar y describir por medio de explicaciones el problema planteado referido al Describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019.

Tipo de Investigación

Según Palella y Pestana (2012), “Se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad del estudio y sobre la manera de recoger la información o datos necesarios”(P.97)

De acuerdo con este enfoque, la investigación se ubicara dentro del ámbito institucional, Describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral

de los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019. De manera que el estudio propuesto se enmarcara en una investigación de campo con un nivel correlacional considerando el criterio de los objetivos de la investigación. Según Arias (2012).

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p.31).

En éste tipo de investigación, los datos e informaciones requeridos para abordar el problema serán suministrados directamente por los sujetos involucrados con el objeto de estudio, a través de la interacción directa con la realidad de los hechos, lo que ofrece a la investigación cierta confiabilidad en cuanto a la veracidad de la información recogida en cuanto al describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento del recursos humanos del hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019.

Es de nivel correlacional porque permite medir el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, de acuerdo a Palella y Pestana (2010) "Su propósito principal es determinar el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra, Esta correlación puede ser positiva o negativa" (p.94).

Diseño de la investigación.

En este orden de ideas Palella y Pestana (2010), se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio". (p.86). el diseño que adoptara el presente estudio según el autor es de No experimental con una fase de revisión bibliográfica, ya que no se construye una situación específica sino que se observan las que existen

proporcionando un modelo de verificación que permite contrastar hechos con teorías en el campo de estudio para determinar la correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Según Palella y Pestana (2010), es No experimental “Ya que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no para analizarlos”. (p.87) al respecto las variables no se pueden modificar ya que se observaran como tal en el contexto real Describir la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento del recursos humanos del hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019.

Población y Muestra

En tal sentido, Ramírez (2007) dice que es “el conjunto de infinito de unidades observacionales cuyas características esenciales los homogenizan como conjunto”. (p.73). El presente estudio estará comprendido por un total de 6 personas, datos suministrados por la institución a través de su estructura organizacional lo que representa la totalidad de la población siendo accesible y no requiere de criterios muestrales por ser una población finita.

Técnica e instrumento de recolección de datos

La recolección de datos del estudio se efectuó mediante la técnica de la encuesta; que según Bavaresco (2013), señala: “Esta técnica emplea tres herramientas, instrumentos o medios, los cuales se han hecho imprescindibles en las investigaciones de cualquier orden: el cuestionario, la entrevista y la escala de actitudes”. (p.103). Como instrumento se aplicara el cuestionario, definido por Hernández (2005), como el “...conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que

se les administra...” (p.256).Con apoyo a esta Conceptualización, el instrumento se redactara en un lenguaje técnico con preguntas estructuradas en una escala tipo Likert con su respectiva numeración, a saber: (4) Siempre, (3) Casi siempre, (2) Casi nunca y (1) Nunca, con un total N. Su elaboración estará conformada por la presentación, Instrucciones generales y cuerpo de ítems con su respectiva escala, abordando cada uno de los aspectos de las variables de estudio, así mismo estará conformada por el membrete, presentación, Instrucciones generales y cuerpo de ítems con su respectiva escala.

Validez y Confiabilidad.

Validez.

Palella y Pestana (2010),afirman que la validez es: “la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.160), hay varios tipos de validez como de contenido, de criterio, de constructo, externa e interna, para la validez del instrumento de la presente investigación se utilizara la validez de contenido a través de juicio de expertos para determinar la relación establecida entre los ítems que lo componen con la variable que se pretende medir, se consultaran a tres expertos uno en el área de metodología y dos especialista en el área que determinaran si el instrumento realmente refleja un dominio específico del contenido que se quiere medir.

Confiabilidad.

. Según Palella y Pestana (2010), la confiabilidad “es la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos, representa la influencia al azar en la medida” (p. 164) El objetivo de esta prueba, es verificar el instrumento de investigación antes de su aplicación definitiva. Con este procedimiento se confirmara la operatividad del instrumento a nivel del grado de comprensión del sujeto investigado. Además, permitirá observar si el instrumento responde a los

propósitos establecidos inicialmente en la investigación, así como el tiempo que requerirá para responder el mismo. Para determinar la confiabilidad se utilizara el Coeficiente Alfa (α) de CronBach.

$$\alpha = \frac{N}{(N-1) \left[1 - \frac{\sum s^2(x)}{s^2x} \right]}$$

.Donde "N" es igual al número de ítems de la

escala. " " es igual a la sumatoria de la varianza de los ítems y "s²x" es igual a la Varianza de toda la escala.

CAPÍTULO IV

Análisis de la Información

En este capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos, producto de la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a los objetivos formulados en la investigación. Se presentan las respuestas a los ítems, los cuales se analizaron, tomando como base la estadística, por ser ésta una técnica especial, apta para el estudio cuantitativo, es decir, vinculada a procedimientos desarrollados para analizar datos numéricos. En tal sentido, Escotet (2003) indica que:

El proceso de tabular permite condensar los hechos mediante un tratamiento de clasificación y agrupamiento de los mismos. Una forma de hacerlo es ordenarlos según su magnitud, y colocar al lado, el número de veces que se repiten cada uno de ellos.(p. 14).

De manera que, el análisis se efectuó a través de la estadística descriptiva, y se representó mediante histograma de barras en términos de porcentaje.

Así mismo, los datos de la información recolectada se tabularon se calculó el porcentaje, para seguidamente realizar el análisis descriptivo respectivo.

Ítems 1: la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes en un clima autoritario.

Cuadro 2. Autoritario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	2	50
Nunca	2	50
Total	4	100

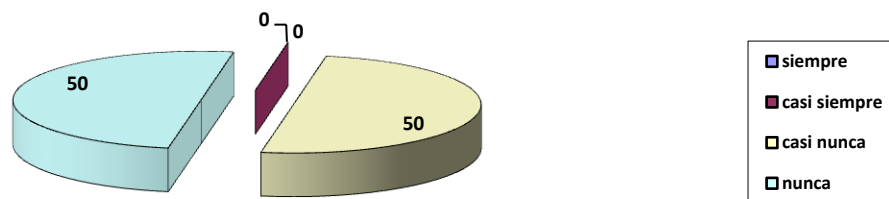


Gráfico 1. Autoritario.

En los que se refiere al Ítems 1 , se tiene que el 100% de los encuestados seleccionaron la alternativa casi nunca y nunca, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente

por los jefes en un clima autoritario, esto demuestra en la organización institucional no existe un clima consultivo dándole la integración a todo el personal en las actividades laborales, también son consideradas sus opiniones en el trabajo y la comunicación entre ambos actores es eficiente, al respecto García (2005). las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Ítems 2: la dirección juega con las necesidades sociales de los trabajadores, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado como un clima paternalista

Cuadro 3. Paternalista.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	2	50
Nunca	2	50
Total	4	100

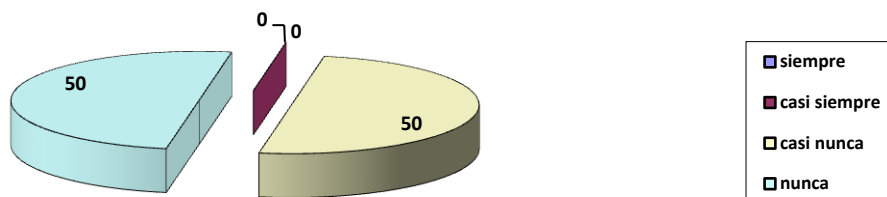


Gráfico 2. Paternalista.

Con respecto a los datos aportados por el ítems 2, se deduce que un 100% de los encuestados seleccionaron la alternativa casi nunca y nunca, lo que da a entender que niegan que la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado como un clima paternalista, por lo que se siente un clima laboral adecuado para trabajar, lo que para Molina & otros (2008) en el ambiente laboral se perciben directamente o indirectamente por los empleados favoreciendo al ambiente de trabajo.

Ítems 3: se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas en un clima consultivo.

Cuadro 4. Consultivo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	4	100
Nunca	0	0
Total	4	100

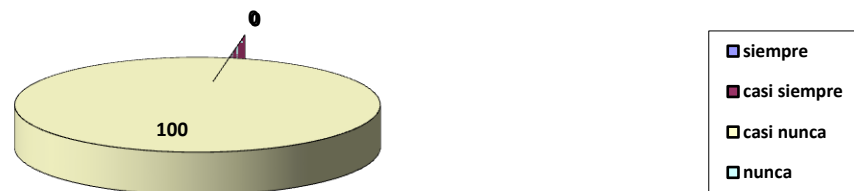


Gráfico 3. Consultivo.

Para los datos del cuadro 4, los trabajadores encuestados respondieron el 100% Casi nunca, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas en un clima consultivo, por lo que estos tipos de decisiones son correspondencia de la gerencia general y que la contrariedad con el ítem 1 difieren en respuesta, de esto se deduce que hay un clima autoritario donde los jefes toman las decisiones y de lo cual no se le permite a los demás empleados participar o consultarse si lo que se decide está bien para la organización si no que la gerencia determina este aspecto, Brunet, (2004) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben.

Ítems 4: La participación en grupo se trabaja en función de objetivos por rendimiento.

Cuadro 5. Participación en grupo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	4

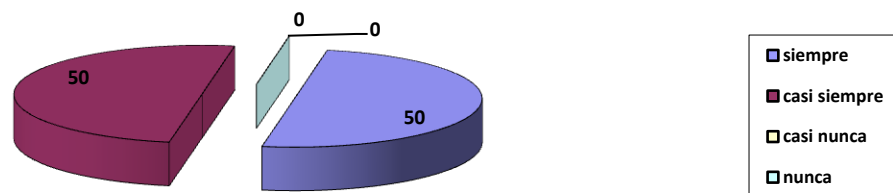


Gráfico 4. Participación en grupo.

Los datos expuestos en el cuadro 4, los trabajadores seleccionaron las alternativas de respuesta siempre 50%, casi siempre 50%, de las repuestas generadas son afirmativas por los trabajadores en cuanto a la participación en grupo se trabaja en función de objetivos por rendimiento, esto denota, que esto se origina por la práctica de valores que generen confianza y un clima de apoyo donde la participación de todos en la búsqueda de los objetivos este más comprometida con la institución, permitiendo crear un clima organizacional acorde en cada una de las personas que laboran Gómez & otros (2003) El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado.

Ítems 5: Se utilizan estrategias para motivar a los empleados y responder a las necesidades.

Cuadro 6. Fuerzas Motivacionales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	25
Casi Nunca	2	50
Nunca	1	25
Total	4	100

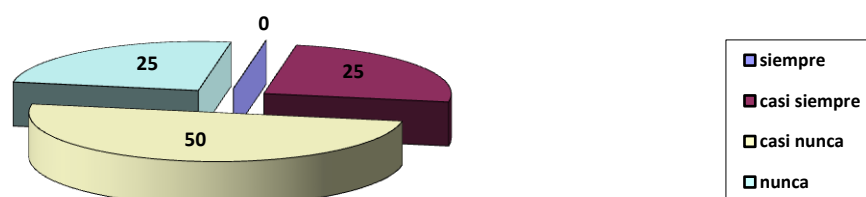


Gráfico 5. Fuerzas Motivacionales.

Los datos aportados en el cuadro 6, el 25% manifestaron casi siempre, 50% casi nunca y 25 nunca, lo que corresponde que el 75% de los trabajadores en encuestados manifiestan que la gerencia o los jefes no utilizan estrategias para motivar a los empleados y responder a las necesidades se infiere con estos resultados que no se estimula su esfuerzo por la actividades que realizan, precisando que el clima organizacional dentro de la institución es vital para

cualquier organización que quiera tener buenos resultados. De allí que motivar a los demás se haya convertido en una habilidad esencial para cualquier gerente, para influenciar su eficiencia y efectividad en el rendimiento productivo de la organización, velar la potencialidad del empleado para reconocer y premiar el buen trabajo.

Ítems 6: Los procesos de comunicación referida a los distintos tipos de comunicación se encuentran presentes en la institución.

Cuadro 7. Procesos de Comunicación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	25
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	2	50
Nunca	1	25
Total	4	100

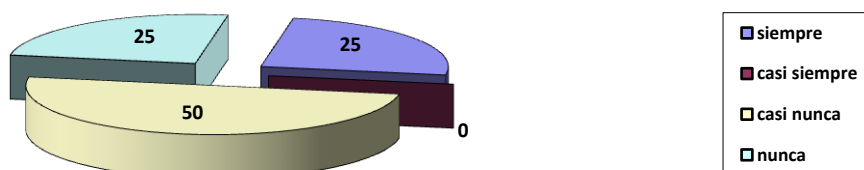


Gráfico 6. Procesos de Comunicación.

En referencia al cuadro 6, un 25% seleccionaron la alternativa siempre, 50% casi nunca, y 25% nunca, al respecto se tiene que un 75% de las respuesta de los

trabajadores fueron negativas al resaltar que los procesos de comunicación en cuanto a la gerencia y empleados solo se hace de manera directa cuando se imparten ordenes, esto denota que sigue estando presente en la organización un clima autoritario donde el empleado debe regirse bajo normas que para ellos son a veces inflexibles para que se cumpla este proceso comunicacional.

Ítems 7. La importancia de la relación del supervisor influye en los subordinados para establecer y cumplir los objetivos.

Cuadro 8. Proceso de Influencia.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

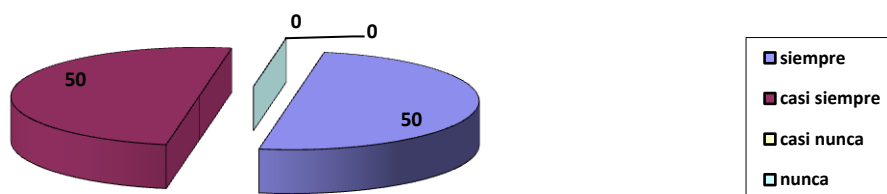


Gráfico 7. Proceso de Influencia.

De los datos aportados en el cuadro 8, un 50% selecciono la alternativa siempre ,50% casi siempre, lo que denota que 100% de los trabajadores manifestaron que la relación del supervisor influye en los subordinados para establecer y cumplir los objetivos, con este resultado se demuestra que el clima organizacional en la institución debe ser estable en este aspecto ya que es importante que los empleados contribuyan a logro de la metas trazadas en la institución, considerando para ello esa relación confiable con sus supervisores.

Ítems 8. Se basan en la toma decisiones para la distribución de responsabilidades de la institución.

Cuadro 9. Toma de Decisiones.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	25
Casi Siempre	2	50
Casi Nunca	1	25
Nunca	0	0
Total	4	100

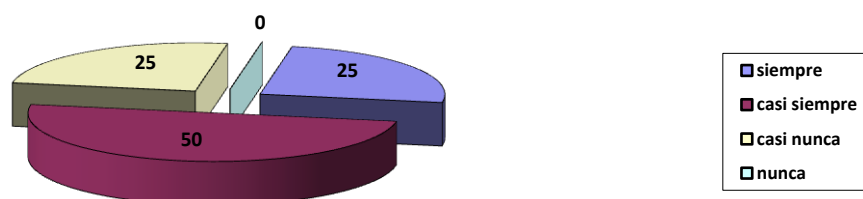


Gráfico 8. Toma de Decisiones.

Así mismo, los trabajadores seleccionaron siempre en un 25%, casi siempre 50%, casi nunca 25% , por lo tanto 75% de los encuestados manifestaron que tienen muy claro que la toma de decisiones en la organización por parte de lo gerente es direccionada para la distribución de responsabilidades en la institución.

Ítems 9. Son considerados los procesos de planificación en la institución.

Cuadro 10. Procesos de Planificación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	50
Casi Siempre	1	25
Casi Nunca	1	25
Nunca	0	0
Total	4	100

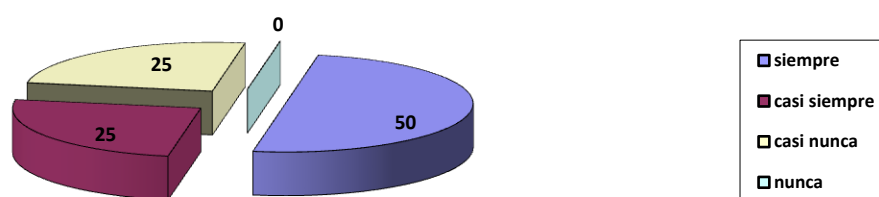


Gráfico 9. Procesos de Planificación.

En los datos del cuadro 10, seleccionaron siempre 50%, casi siempre 25%, casi nunca 25%, esto representa que en un total de 75% de las repuestas manifestaron positivamente que el proceso planificador dentro de la institución se

lleva a cabo, considerado este parte fundamental de la operatividad de la institución y que va muy relacionado con la toma de decisiones que se lleva a cabo dentro de la institución.

Ítems 10. El respeto es fundamental en la institución para dinamizar más la eficiencia administrativa.

Cuadro 11. Respeto.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

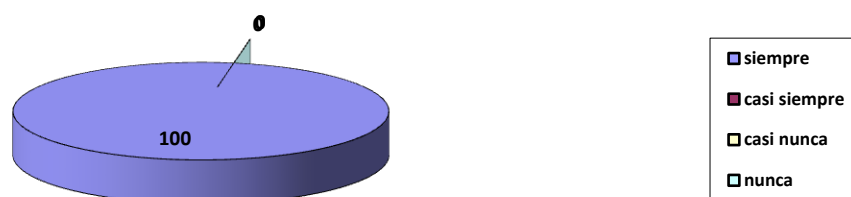


Gráfico 10. Respeto.

Referido a los encuestados se tiene que un 100% de seleccionaron la alternativa siempre, puede afirmarse que los trabajadores positivamente que manifiestan que el respeto es fundamental en la institución para dinamizar más la

eficiencia administrativa, este aspecto es primordial dentro del clima laboral ya que la existencia de este en la organización promueve un clima estable acorde a las actividades que se desempeñan en la institución, por ende es necesario que este mismo permanezca a fin de que las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones sean puestas en prácticas con respeto.

Ítems 11. Practican a menudo los Valores organizacionales en la institución

Cuadro 12. Valores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

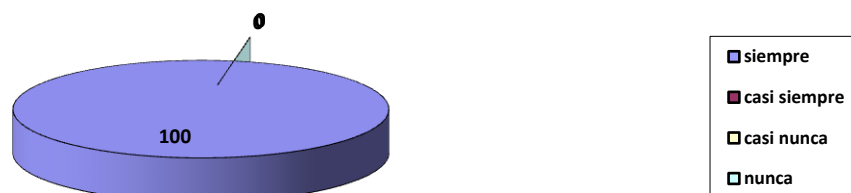


Gráfico 11. Valores.

Referido a los encuestados se tiene que un 100% de seleccionaron la alternativa siempre, manifestando que practican a menudo los Valores

organizacionales en la institución este resultado permite inferir de allí la trascendencia que cuando dicho personal trae consigo valores formados como el respeto mutuo, confianza, honestidad, creencias, entre otros, permite crear nexos entre ellos y la institución, cuya intencionalidad es generar un clima laboral sano que garantice mayores niveles de satisfacción durante el cumplimiento de las responsabilidades.

Ítems 12. Dentro de la institución se usó de los procesos de control del personal.

Cuadro 13. Procesos de Control.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

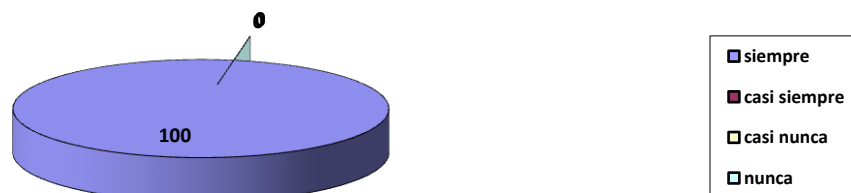


Gráfico 12. Procesos de Control.

Referido a los encuestados se tiene que un 100% de seleccionaron la alternativa siempre, la institución se usó de los procesos de control del personal lo que significa la forma en que la dirección supervisa o no al personal a su cargo y de qué forma lo hace va a depender de las normas internas de la organización conllevando esto a tener empleados satisfechos, probablemente tengan una mejor relación con sus compañeros de trabajo, clientes y socios, y contribuyan a desarrollar la buena reputación e imagen de su institución..

Ítems 13 . Existe un ambiente de disciplina entre todos los compañeros.

Cuadro 14. Disciplina.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	25
Casi Siempre	2	50
Casi Nunca	1	25
Nunca	0	0
Total	4	100

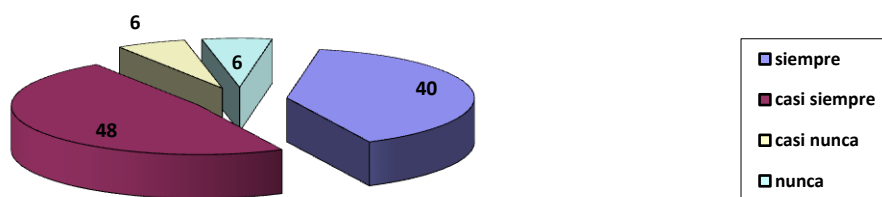


Gráfico 13. Disciplina.

Referido a los encuestados se tiene que un 25% de seleccionaron la alternativa siempre, 50% casi siempre, 25% casi nunca, puede afirmarse que 75% de los trabajadores afirmaron positivamente que existe un ambiente de disciplina entre todos los compañeros proporcionan disciplina en sus actividades de trabajo, desarrollando diversas tareas correspondidas a cada una de las funciones que desempeñan cada uno en su área laboral.

Ítems 14. Se implementa la actitud cooperativa en equipos de trabajo en la organización.

Cuadro 15. Actitud cooperativa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	25
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	3	75
Nunca	0	0
Total	4	100

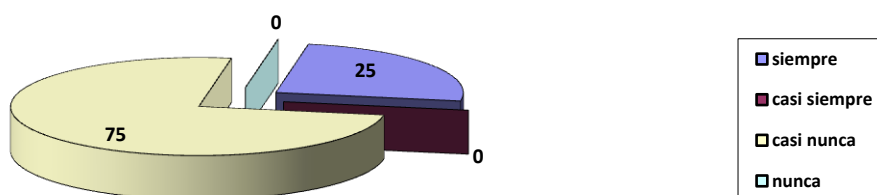


Gráfico 14. Actitud cooperativa.

Tomando en cuenta los datos aportados por los encuestados se tiene que un 25 % están en la alternativa siempre, 75% casi nunca, por tal motivo los trabajadores no se sienten integrados con actitud cooperativa a los equipos de trabajo con algunas dificultades se conforman en la institución facilitando un buen desempeño laboral de sus actividades al tener estos tipos de integraciones grupales sin discriminación del trabajador.

Ítems 15. Conozco cual es el trabajo que desempeña los demás trabajadores.

Cuadro 16. Conocimiento del trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

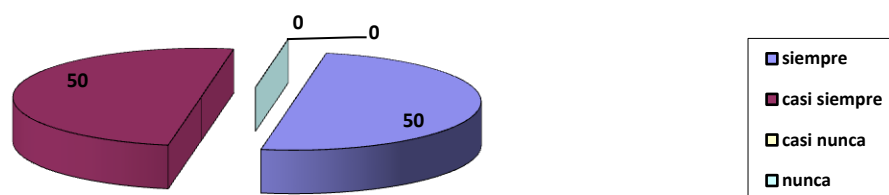


Gráfico 15. Conocimiento del trabajo.

Los datos evidenciados demuestran que, los trabajadores seleccionaron en un 100% las alternativas siempre y casi siempre, lo que significa que cada uno de ellos tiene bien claro cuál es el tipo de trabajo y actividad que debe realizar en correspondencia a la función que se desempeña en la institución de este modo, el conocimiento del trabajo a desempeñar también tiene que ser considerado como parte fundamental de este grupo de habilidades, ya que implica que si el empleado no conoce las expectativas de su superior, o las necesidades de su cliente, entonces no conoce realmente cuál es el trabajo que debe realizar. Por tanto, difícilmente podrá entregar los resultados esperados.

Ítems 16. Existe motivación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa para desarrollar trabajos en equipo.

Cuadro 17. Trabajo en equipo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	25
Casi Nunca	3	75
Nunca	0	0
Total	4	100

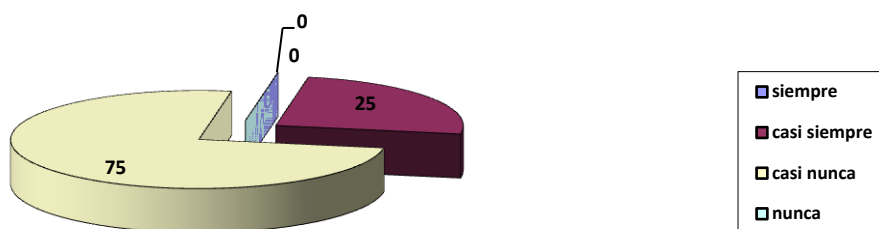


Gráfico 16. Trabajo en equipo.

En lo que respecta a los resultados un 25% respondieron Casi siempre, 75% casi nunca, esto representa que los trabajadores de la institución opinan que dentro de la institución no prevalece un ambiente laboral donde se fomenta el Trabajo en equipo. entre los trabajadores al igual no hay motivación para realizar este tipo de actividades, precisando que el clima organizacional dentro de la institución es vital para tener buenos resultados. De allí que motivar a los demás se debe convertir en una habilidad esencial en la gerencia.

Ítems 17. Las herramientas de trabajo que utiliza para desarrollar las actividades proporcionan la calidad operativa de la institución.

Cuadro 18 Calidad.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	25
Casi Siempre	2	50
Casi Nunca	1	25
Nunca	0	0
Total	4	100

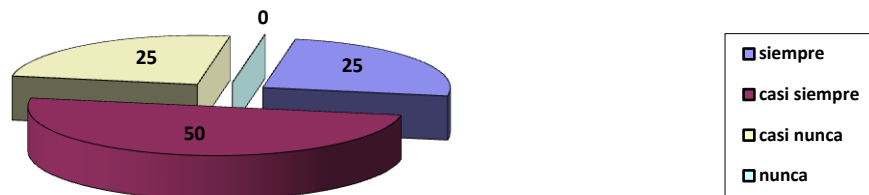


Gráfico 17. Calidad.

Tomando en cuenta los datos las alternativas de repuestas seleccionadas por lo trabajadores representan un 25% siempre, un 50% casi siempre, 25% casi nunca, por lo tanto un 75% de las respuestas son positivas para el indicador calidad, queriendo con ello significar que Las herramientas de trabajo que utiliza para desarrollar las actividades proporcionan la calidad operativa de la institución de manera que la experiencia laboral y el conocimiento de cada empleado repercute en sus actividades, de allí va a depender la calidad del trabajo y su rendimiento.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Después de la aplicación del instrumento a los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña del Estado Barinas año 2019.. Considerando los resultados de las encuestas aplicadas y los objetivos del presente estudio se obtienen las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo N° 1, el cual consistió en Examinar la situación actual del el Clima Organizacional de lo que integran el departamento de recursos humanos del Hospital de Sabaneta, haciendo énfasis en el tipo de clima, se deduce por los datos aportados por los trabajadores que el clima autoritario está presente en la organización y no se hace uso del clima consultivo, de esto se deduce que hay un clima autoritario donde los jefes toman las decisiones y de lo cual no se le permite a los demás empleados participar o consultarse si lo que se decide está bien para la institución si no que la gerencia determina este aspecto, en cuanto a los aspecto que viabilizan el clima organizacional en el Hospital se tiene que las fuerzas motivacionales se ven afectadas no se estimula el esfuerzo del empleado por la actividades que realizan, precisando que el clima organizacional dentro de la institución es vital para cualquier organización que quiera tener buenos resultados, por otra parte, los procesos de comunicación en cuanto a la gerencia y trabajadores solo se hace de manera directa cuando se imparten ordenes, esto denota que sigue estando presente en la organización un clima autoritario.

En este orden de ideas, en cuanto al objetivo N° 2, que consistió en verificar los elementos internos que influyen en el clima organizacional para tener un desempeño laboral eficiente de los empleados del Hospital. se obtuvo que dentro de estos elementos se ven afectados para un buen desenvolvimiento del desempeño laboral la actitud cooperativa generando dificultades para conformar el trabajo en equipo el cual no prevalece ya que en el ambiente laboral nc

fomenta entre los trabajadores al igual no hay motivación para realizar este tipo de actividades en la organización.

De esta forma, en el objetivo N° 3, donde se busca Caracterizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de recursos humanos del Hospital Dr. Jesús A. Camacho Peña de Sabaneta del Estado Barinas. Año 2019, en función a esto se tiene que el clima organización y el desempeño laboral en la institución se caracteriza por:

- Prevalece un clima autoritario ante cualquier decisión tomada en la empresa.
- No existe un adecuado proceso comunicacional.
- Las fuerzas motivacionales se ven afectadas por que no se estimula el esfuerzo del empleado por las actividades que realizan.
- La actitud cooperativa en el desempeño laboral en la institución en cuanto a la realización de actividades en equipos de trabajo son nulas.
- El trabajo en equipo no se fomenta por la limitante anterior, no hay motivación para realizar este tipo de actividades en grupos.

Recomendaciones.

En este orden de ideas, el presente estudio permite formular las siguientes recomendaciones:

1. Generar los espacios de diálogo sincero y búsqueda de soluciones conjuntas.
2. Mejorar la comunicación eficaz entre el personal y las directivas, haciendo ejercicios de integración desde el principio del proceso, también motivan a las partes a adaptarse de manera más rápida.
3. Es necesario conocer las aspiraciones de cada uno de los empleados para fortalecer su desarrollo profesional.
4. intentar borrar del léxico de sus gerentes o supervisores las frases “para eso se le paga”, “agradezca que tiene trabajo” o “si supiera cuantas hojas de vida tengo en mi escritorio”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F (2012). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.6ta.Edición. Editorial Episteme. Caracas-Venezuela.
- Briceño & otros (2015) en su trabajo titulado influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio autónomo municipal de administración tributaria (SAMAT)
- Bavaresco (2013). Proceso metodológico en la investigación.6ta edición. Imprenta Internacional Maracaibo-Venezuela.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Chiavenato, I (2000). Introducción a la teoría general de la administración Mc Graw Hill.
- Castillo, L. (2009), El liderazgo organizacional. Editorial Grijalbo. Mexico.
- Caligiore Corrales, Irene; Díaz Sosa, Juan Arturo lima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso Revista Venezolana de Gerencia, vol. 8, núm. 24, octubre-diciembre, 2003 Maracaibo, Venezuela
- Chiavenato, I. (2004). Administración de los Recursos Humanos. McGraw-Hill .Colombia.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.(1999).Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860, Caracas-Venezuela. Editorial Romor.
- Diaz de Santo (2003), innovación tecnológicas en las organizaciones. Madrid.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000).Comportamiento humano en el Trabajo. McGraw-Hill Interamericana. México.

Flores (2015). Trabajo de grado. Clima organizacional existente en la gestión gerencial de inversiones Ostcard C.A. Barinas.

García y González (2016). Trabajo de grado. Los procesos administrativos que desarrollan la directiva de la coordinación general del liceo Andres Eloy Blanco Estado Carabobo.

Hernández (2006). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Mc Graw Hil. México.

Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (2005),
Gaceta Oficial Nro. 38.236 Caracas Venezuela

García Solarte, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Cuadernos de Administración, 42, 43-61.
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Molina y otros (2015). Trabajo especial de grado. Clima organizacional que contribuye al mejoramiento del desempeño laboral del área de gerencia de pisos de ventas de MAKRO comercializadora S.A. UNELLEZ- BARINAS.

Palella y Pestana. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDUPEL.

Ramírez T.(2007). Como hacer un proyecto de investigación, Editorial Panapo de Venezuela C.A. Caracas-Venezuela

Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.

Sánchez, R. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Thomson.

Sanchez y Mora (2015). Trabajo de Investigación. Impacto de la cultura organizacional en el desempeño de las instituciones públicas de salud. Carabobo.

ANEXOS