



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL UN FACTOR CLAVE DEL RENDIMIENTO  
LABORAL EN EL SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN DEL VPDS –  
UNELLEZ – BARINAS**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de  
Licenciado en Administración

**Autoras:**

Peña L, Rusbely N. C.I: 22.980.741

Ramirez, A. Klenery. C.I. 28.068.850

**Tutor:** Prof. Puerta R. Pedro L.

Barinas, febrero de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA

### **Aprobación del Tutor**

Yo, **Pedro Luis Puerta Romero**, titular de la cédula de identidad N° 8.131.846, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL UN FACTOR CLAVE DEL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN DEL VPDS – UNELLEZ – BARINAS**, presentado por las bachilleres: **Peña L, Rusbely N. C.I: 22.980.741** y **Ramírez, A. Klenery. C.I. 28.068.850**, para optar al título de Licenciada en **Administración**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo, me comprometo como tutor a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas, a los 25 días del mes de febrero de 2022.

#### **Datos del Tutor:**

Teléfono: 0414/1589864

e-mail: pedropuer@gmail.com

**Prof. Pedro L. Puerta R.**  
**C.I. N° 8.131.846**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Dennis Gutiérrez, titular de la cédula de identidad N° 9.983.106 en mi condición de Jefe del Subprograma Administración de la Sede VPDS – UNELLEZ- Barinas, hago constar por medio de la presente que las graduadas: Peña L. Rusbely N. C.I: 22.590.741 y Ramírez, A. Klowsy, C.I. 28.068.850, autoras del Trabajo de Aplicación titulado **Clima Organizacional un Factor Clave del Rendimiento Laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas**, siendo el tutor Prof. Pablo Luis Puerta, C.I. N° 8.131.846, para optar al título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", certifica que los estudiantes antes mencionados realizaron su Trabajo de Aplicación en administración.

En Barinas, a los diez días del mes de enero de dos mil veintidos.

  
Firma y Sello de la Empresa

Dirección: Redoma de Auto Fisco, Av. 21 de Enero.

Teléfono: 0273-5102111



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN**

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, catorce (14) de Marzo del año 2022, reunidos en el Pabellón 8 Aula B-2, Barinas II, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE DEL RENDIMIENTO LABORAL DEL SUBPROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN VPDS UNELLEZ - BARINAS" Presentado por las Bachilleres: Peña López Rusbely C.I. Nro. V - 22.980.741 y Ramírez Klenery C.I. Nro. V - 28.068.850. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc.)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL DEF (1-5)
Peña López Rusbely	22 980 741	27	48	18,50	95,50	4,82
Ramírez Aponte Klenery	28 068 850	27	48	18,50	95,50	4,82

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/02/2022, Acta N° 001, Punto N° 16, de fecha 01/02/2022 y queda asentada en el Subprograma Administración a los catorce (14) días del mes de Marzo de 2022

Observaciones \_\_\_\_\_

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	Puente Pedro	8131846	
Jurado Principal	Guerrero G. Fabiz	12207354	
Jurado Principal	Melica Heliana	8131832	



**Dedicatoria**

*A Dios por su infinita misericordia y siempre  
guiar nuestros pasos.*

*A nuestros Padres, por su apoyo incondicional.*

*A la familia, por sus palabras de aliento.*

## **Agradecimiento**

*Al Gran Poder de DIOS.*

*A la UNELLEZ por brindarnos sus aulas permanentemente.*

*A nuestro TUTOR, por su apoyo incondicional.*

*A TODOS, quienes se identifican con este logro.*

## Índice General

	pp.
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Lista de cuadros	8
Lista de gráficos	9
Resumen	10
Introducción	10
<b>Capítulo</b>	
<b>I El Problema</b>	<b>11</b>
Planteamiento y formulación del problema	12
Objetivos de la investigación	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos	17
Justificación de la investigación	17
Alcances y delimitaciones	19
<b>II Marco Teórico</b>	<b>20</b>
Antecedentes de la investigación	20
Bases teóricas	24
Bases legales	30

Definición de términos básicos	24
Sistema de variables	37
	pp.
Operacionalización de las variables	39
<b>III Marco Metodológico</b>	<b>41</b>
Enfoque de investigación	41
Tipo de investigación	42
Diseño de investigación	43
Población y muestra	44
Técnicas e instrumentos de recolección de información	45
Validez y confiabilidad	46
Técnicas de procesamiento y análisis de la información	48
<b>IV Análisis de la Información</b>	<b>49</b>
<b>V Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>60</b>
Anexos	65
A. Instrumento.	66
B. Validaciones.	68
C. Prueba piloto.	75

### Lista de Cuadros

Cuadro		pp,
1	Operacionalización de variables.....	39
2	Factores Individuales del clima organizacional.....	50
3	Factores grupales del clima organizacional.....	52
4	Factores organizacionales del clima organizacional.....	55
5	Rendimiento laboral .....	57

## Lista de Gráficos

Gráfico		pp,
1	Factores Individuales del clima organizacional.....	50
2	Factores grupales del clima organizacional.....	53
3	Factores organizacionales del clima organizacional.....	55
4	Rendimiento laboral.....	57

**Clima Organizacional como factor clave del Rendimiento Laboral en el Subprograma  
Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas**

**Resumen**

El presente trabajo de aplicación de conocimiento tiene como finalidad analizar el Clima Organizacional como factor clave del Rendimiento Laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas. Metodológicamente, se realizó un estudio bajo un enfoque cuantitativo, con una investigación tipo descriptiva, presentando un diseño de campo, la población fue representada por un total de ocho (08) trabajadores de la unidad de estudio, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñó un instrumento tipo cuestionario con un total de 20 ítems de preguntas cerradas policotómicas, la validez se realizó aplicando el método de juicio de expertos seleccionando tres especialistas en el área dos administradores y un metodólogo, la confiabilidad del instrumento se calculó con el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un valor de 0,78, siendo una confiabilidad alta. Finalmente, los resultados obtenidos en la recolección de la información se procesaron, tabularon y graficaron haciendo uso de ña estadística descriptiva presentando tablas y graficas con sus respectivos análisis de contenido. Se concluye, denotando que el clima organizacional es un elemento fundamental e imprescindible en las organizaciones el éxito de su aplicabilidad va a depender de los elementos o factores internos y externos que estén inmersos en el

desenvolvimiento del personal y su campo laboral, es decir, la variable del rendimiento en el trabajos dependerá en cierto grado del clima laboral que se encuentre en su organización.

**Palabras clave:** Clima organizacional, factor clave, rendimiento labor

El presente trabajo de aplicación de conocimiento representa el momento para señalar las habilidades y destrezas que se han recolectado a lo largo de la carrera de Administración como un requisito académico que permite confirmar a los aspirantes a un título profesional que certifica al estudiante en el manejo de estrategias de investigación en el área administrativa.

En la actualidad, los constantes cambios del entorno o contexto institucional, así como, el avance de la tecnología definen el perfeccionamiento, habilidades, destrezas y conocimientos, accediendo que las organizaciones se vean en la necesidad de realizar transformaciones para su rendimiento laboral. De la misma forma que, se debe seleccionar decisiones que respaldan la optimización de la inversión fundamentada en las personas por lo que el análisis del clima organizacional es un camino para economizar dinero, permitiendo invertirlo de manera más inteligente en el capital humano de las organizaciones.

Bajo esta premisa, se parte de enfocar el interés por la investigación en el tema del clima organizacional y el rendimiento laboral ajustado al hecho evidenciado de que para alcanzar un clima organizacional idóneo, es necesario buscar la mejor manera de realizar las actividades de la forma más eficiente posible involucrando el factor humano para el logro de los objetivos de la organización.

A tal efecto, se visualiza como problema de investigación la ausencia de un análisis del clima organizacional como factor clave del rendimiento laboral en el subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas, por lo tanto, se hace necesario establecer los siguientes capítulos:

El **capítulo I**, se denomina el problema, se presenta el planteamiento y la formulación; los objetivos de la investigación, la justificación, el alcance y limitaciones. Seguidamente el **capítulo II**, se denomina el marco teórico; destacando los antecedentes al proyecto, desde las teóricas o investigaciones previas; así como las bases teóricas, legales, la definición de términos básicos, el sistema de variables con su respectiva operacionalización de las mismas. El **capítulo III** denominado marco metodológico se presenta el paradigma de investigación, el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra; así como, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad del instrumento y en último lugar las técnicas de análisis de procesamiento de los datos. En el **Capítulo IV**, se presenta el análisis de la información y su tabulación de gráficos y tablas con sus respectivos análisis. El **Capítulo V**, muestra las conclusiones y recomendaciones en función a los objetivos específicos formulados. Finalmente, se concluye con la presentación de las referencias investigativas y los anexos pertinentes al presente estudio.

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **Planteamiento y Formulación del Problema**

Enmarcar el tema del clima organizacional como un factor clave del rendimiento laboral a nivel mundial debe considerar el hecho de que la globalización ha generado un proceso de cambio en los espacios culturales, económicos, políticos, tecnológicos, de comunicación e información del entorno en el cual se desenvuelven los distintos Estados, gobiernos, comunidades, entidades empresariales y hasta las personas que forman parte de la sociedad.

Por esta razón, las empresas e instituciones para hacer frente al fenómeno globalizador, se han visto en la necesidad de transformar sus métodos y procedimientos tradicionales de trabajo con el objeto, no sólo de poder dar respuesta a sus desafíos de supervivencia, sino también, porque el cambio se ha convertido en un requisito indispensable para adaptarse, de la mejor manera posible, a la nueva situación de competencia, caracterizada por contextos cada vez más sistémicos que obligan a las empresas e instituciones a realizar procesos de reorganización al adoptar estrategias que permitan actuar, proactivamente, ante las diversas alteraciones presentadas por la economía.

Al respecto, Hitt, Ireland y Hoskisson (2012) afirman que:

El cumplimiento de los objetivos de toda organización inmersa en el mundo globalizado, requiere de adaptarse al cambio y de desarrollar sinergia entre todos los sistemas, recursos y elementos que la integran, para así poder garantizar una optimización de los esfuerzos realizados. Por ello, cuando se presenta disparidad entre la estrategia empresarial y el principal recurso organizacional, reconocido actualmente como el talento humano, se pierde la oportunidad de generar beneficios múltiples, entre los cuales destacan: el logro de los objetivos planteados, la satisfacción del cliente, el mejoramiento del clima en el que se desenvuelven los colaboradores, entre otros (p. 259).

En consecuencia, los cambios originados por la globalización en el entorno empresarial, han hecho del talento humano el principal recurso de las organizaciones y, por esta razón, el clima organizacional es donde se determina una serie de elementos cuantificable, de tal modo que es percibidas por los que trabajan en el lugar, ha tomado una importancia trascendental debido a que puede hacer la diferencia entre una empresa con excelentes perspectivas de desempeño y una institución deficitaria.

Haciendo énfasis de los antes planteado unos de los de los problemas de gestión que ocurren en las empresas u organizaciones de América Latina han tenido su origen en procesos de comunicación interna deficientes. Otro de los problemas es la insuficiente comunicación entre las áreas que hacen parte de un mismo proceso, relaciones interpersonales deficientes entre en los equipos de trabajo. Por lo tanto, factores tales como la comunicación, la falta de reconocimiento, baja motivación, deficientes relaciones interpersonales y la falta de coordinación entre los equipos de trabajo, los cuales en conjunto forman parte del clima organizacional, tienden a generar dificultades en la gestión

que es desarrollada por las empresas latinoamericanas impidiéndoles obtener una adecuada consolidación, crecimiento y expansión.

De esta realidad, no escapa Venezuela y es evidenciada en el planteamiento expuesto según Ratti (2012), cuando sostiene que:

Las empresas venezolanas en el presente adolecen, en su gran mayoría, de un buen clima organizacional y ello ha conllevado a problemas en la productividad y en la satisfacción de los trabajadores, demandando que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional (p.3).

Debido a esto, resulta claro que entre los problemas presentados por las organizaciones venezolanas se encuentran aspectos que interfieren negativamente en el clima organizacional, lo cual limita la posibilidad de que los trabajadores se desempeñen en un ambiente laboral capaz de promover el entusiasmo, la motivación, la buena comunicación entre los compañeros de trabajo; así como, la superación intelectual, la satisfacción laboral, entre otros aspectos que entorpecen el rendimiento, la productividad y, por consiguiente, afectan el logro de los objetivos en la institución o empresa.

En este sentido, teniendo como fundamento el panorama anterior se desprende que en la UNELLEZ – Barinas, se visualiza una institución que desde sus inicios se ha desempeñado en Venezuela y específicamente en el Estado Barinas como una organización que presta servicio educativo a la población en muchas zonas del país, concretamente en siete estados, la misma no escapa a esta realidad, ya que está centrada en un modelo de gestión pública con miras a garantizar un desarrollo humano sostenible, con la satisfacción de las necesidades sociales de la población fundamentado dentro de los principios de

atención primaria dentro de un sistema de atención educativo primordial para el desarrollo nacional.

Es por ello, que su aplicabilidad y operatividad obedece a una línea política del Ejecutivo Nacional, bajo la rectoría del Ministerio de Educación Universitaria que articula las políticas sociales para dar respuesta a las necesidades de la población, especialmente la excluida mediante un nuevo modelo de gestión pública fundamentada en los principios de equidad, gratitud, solidaridad, accesibilidad, universalidad, corresponsabilidad y justicia social, respondiendo a estrategias promocionales de educación y calidad de vida que garanticen el desarrollo humano sustentable en el contexto Nacional y Local.

En este sentido, para efecto del presente estudio se seleccionó el Subprograma de Administración inserto en el Programa Ciencias Sociales de esta casa de estudio, dentro de la investigación según observaciones que con anticipación se evidencian la existencia de una necesidad centrada en la influencia del clima organizacional como un factor clave del rendimiento laboral, en la Sede del VPDS - Barinas, lo que resalta dentro de las causas y se destaca el bajo rendimiento laboral de los trabajadores, específicamente, del personal administrativo que labora en el subprograma de administración.

Aunado a ello, se encuentra el hecho de que los trabajadores exteriorizan bajo grado de compromiso y de sentido de pertenencia, lo cual trae como consecuencia, la necesidad de aplicar estímulos adicionales por parte de la mencionada coordinación hacia sus trabajadores con el fin de intentar poder llegar al cumplimiento de las metas preestablecidas por la institución. Además, se detectó que los trabajadores han disminuido su nivel de rendimiento laboral, generando de esta manera, un cumplimiento mínimo de los servicios que son prestados por la institución.

Destacan dentro de los efectos de la problemática disminución de la productividad y lo inadecuado del ambiente de trabajo lo que lo hace poco propicio, entre otros aspectos que llevan a los empleados a trabajar solo por el salario. Adicional a ello, sienten que los líderes no valoran los esfuerzos que son realizados por los trabajadores, quienes muestran despreocupación por cooperar con sus compañeros de trabajo, no comparten sus valores individuales con los organizacionales, muestran desmotivación a tal grado que se han dejado de aprovechar las oportunidades de capacitación a través de talleres que brinda la institución mediante enlaces con otras instituciones de formación.

En tal sentido, formular el problema de investigación implica visualizar dos fuentes de origen como son la teoría existente o el conjunto de conocimientos que se han acumulado a la fecha sobre el tema de investigación que obliga a las investigadoras a preguntarse e indagar si en estas existen vacíos o inconsistencias, así como, someter lo existente a críticas de las soluciones expuestas en esta, haciendo generalizaciones o exponer otras consecuencias. La segunda fuente de origen de una formulación problemática en una investigación es la práctica social y tiene que ver con la manera como otros investigadores aborda o intervienen el campo indagado y los medios utilizados para su comprobación

Prácticamente, las investigadoras parten de su deseo de descubrir identificar y caracterizar la situación problemática en función de sus propios intereses o según los requerimientos o intereses de la institución donde se desarrollará la investigación. En base a ello, surgen las siguientes interrogantes de investigación a través de las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los factores del clima organizacional que prevalecen en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas?

¿Qué factores clave del clima organizacional inciden en el rendimiento laboral del personal del Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas.

¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general**

Analizar el clima organizacional como un factor clave del rendimiento laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas.

#### ***Objetivos específicos***

Diagnosticar los factores del clima organizacional que prevalecen en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas.

Establecer los factores clave del clima organizacional que inciden en el rendimiento laboral del personal del Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas.

Determinar el nivel de rendimiento laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas.

### **Justificación de la Investigación**

La importancia que tiene la realización de esta investigación, la cual trata de analizar el clima organizacional como un factor clave del rendimiento laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas, que busca resultados beneficiosos a la institución y a sus trabajadores quienes podrán contar con un material escrito como antecedente donde se especifican los factores que, de ser analizados, propiciarían una mejor forma de cumplir con los objetivos trazados de la institución, al determinar los factores

clave del clima organizacional para el rendimiento laboral; además de incrementar la estabilidad y el beneficio individual en el área laboral.

Desde el punto de vista académico, la ejecución de la presente investigación es relevante debido a que se constituirá en un antecedente para futuras investigaciones de campo o propuestas que estén relacionadas con el clima organizacional y el rendimiento laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas.

Por consiguiente, la investigación es pertinente porque representa un aporte para la sociedad y para la institución; de las personas profesionales y no profesionales que trabajan unidas por un bien común. Por lo tanto, las dificultades en el clima laboral generan malestar tanto en la población unellista como en los trabajadores quienes podrían trasladar su situación de inconformidad hacia otros espacios de la vida cotidiana tales como la familia, las amistades e incluso las personas con las que conviven en su entorno habitual. De allí, la relevancia de realizar esta investigación.

Sin dudas que este trabajo de investigación es significativo, debido a que proporcionó la posibilidad de orientar en la práctica, los conocimientos que se obtuvieron a través de los estudios realizados en la UNELLEZ – Barinas, específicamente, en la Carrera de Licenciatura en Administración y que estos sean puestos al alcance de la institución y usuarios de los servicios educativos.

La razón de este enfoque surgió debido a la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores. El objetivo general es Analizar el clima organizacional un factor clave del rendimiento laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas. Para lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional,

determinar el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados. Teóricamente, se orientó en los conceptos de clima organizacional, factores del clima organizacional, rendimiento laboral y evaluación del desempeño.

### **Alcance y Limitaciones**

#### **Alcance**

La siguiente investigación tiene como alcance indagar el clima organizacional como un factor clave del rendimiento laboral del personal que labora en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas, comprendiendo solo a los trabajadores del departamento o unidad.

#### **Limitaciones**

Dentro de las limitantes enfrentadas y considerada de importancia para la investigación es la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante. No obstante cada limitante que surge será superada por las investigadoras.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

El Marco Teórico, representa el apartado que orienta la investigación con respecto a las diferentes teorías y conceptos manejados hasta ahora, considerándose la base teórica científica de la investigación; a través de los cuales, se vislumbra el marco de referencias y la posición de otros autores especialistas en el tema; por lo que representa el horizonte conceptual de la investigación, iniciándose con la selección de otras investigaciones que anteceden la que se está desarrollando en este informe.

#### **Antecedentes de la Investigación.**

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la explicación del tema del clima organizacional como un factor clave del rendimiento laboral de los trabajadores en el Subprograma Administración de la UNELLEZ – VPDS - Barinas, pero, además, guardando estrecha relación con los objetivos de la investigación que se han planteado; es decir, son los trabajos de investigación realizados con anterioridad y relacionados con el objeto de estudio de investigación que se está realizando. Al respecto, Hurtado (2012), sostiene que los antecedentes de la investigación:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además

del autor y el año en que se realizó el estudio, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizó al estudio actual (p. 63).

Es importante que los antecedentes de estudios estén enlazados en función a la investigación, porque de este modo guarda una relación con la con el tema. Por ello, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con la presente investigación, fueron tomados en consideración como antecedente para conocer los avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio:

Se inicia con el antecedente Internacional de Becerra (2017), elaboró una investigación denominada *“La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de caja Sullana, Arequipa 2016”*. La investigación de tipo descriptivo, evaluó la Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa. Se trabajó con el total del universo compuesto por 49 trabajadores de esta Agencia.

Para recolectar los datos se empleó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) para medir el clima organizacional, y un cuestionario semiestructurado elaborado por la investigadora para medir el desempeño laboral. Los resultados mostraron, entre otros que el clima organizacional de la Agencia Andrés Avelino Cáceres-Caja Sullana Arequipa es de nivel medio; que el desempeño laboral de los trabajadores de esta Agencia, según la percepción de éstos, es regular, que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, lo que fue corroborado con los resultados obtenidos de la prueba de Chi-cuadrado.

Cabe destacar, que este estudio representa para la investigación en curso el sustento teórico y metodológico que permiten fundamentar las bases teóricas del clima organizacional y su medición.

Asimismo, Pinto (2018) en su trabajo de investigación titulado: *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la Compañía Costarricense del Café S.A. (CAFESA)*. en el Sistema de estudios de posgrado en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia de la Universidad de Costa Rica, se planteó como objetivo general desarrollar una propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la Compañía Costarricense del Café S.A.(CAFESA) mediante una investigación de campo que faculte la toma de decisiones.

Cabe destacar que la empresa CAFESA se dedica a la importación, fabricación y comercialización de fertilizantes, insumos agrícolas, formulaciones químicas de herbicidas, fungicidas y foliares, semillas certificadas y equipos agrícolas por lo que la propuesta es un instrumento valioso de manera que facilita la mejora del clima laboral y la motivación de los trabajadores, los cuales se han visto afectados debido a un clima de incertidumbre en la empresa resultado de dos adquisiciones por transnacionales en un periodo de aproximadamente un año.

La investigación incluye una contextualización del desarrollo de la industria de fertilizantes y agroquímicos en Costa Rica, así como de los aspectos teóricos conceptuales necesarios para el diseño de la propuesta. Al mismo tiempo que se incluye una descripción de la empresa Compañía Costarricense del Café S.A. y su coyuntura actual; incluyendo

historia, principales servicios y productos, estrategia de negocios actual y estructura administrativa.

Como parte de la investigación se incluye el análisis de la situación actual del clima organizacional en CAFESA por medio de una investigación de campo. Con base en dicha información se desarrolló la propuesta estratégica de mejora del clima organizacional, la cual consta de nueve secciones, en donde se presentan planes de acción para contribuir a la mejora de cada de las siguientes dimensiones dentro de la organización: autonomía, comunicación, reconocimiento, innovación, sueldos y salarios, promoción y carrera, capacitación y desarrollo, visión y motivación intrínseca. Dicha propuesta es complementada mediante el establecimiento de conclusiones y recomendaciones adicionales,

Esta investigación, aporta elementos para medir el clima organizacional y el desempeño laboral mediante la motivación: además de mostrar las principales fortalezas detectadas que deben ser reforzadas por parte de la organización, así como el trabajo en equipo a nivel departamental y de áreas funcionales basadas en las relaciones de años de trabajo en los equipos y por el alcance de metas en común

De igual forma, Polacre (2018), realizó una investigación denominada “*Analizar el Clima Organizacional desde la percepción de Gerentes-Empleados de la Alcaldía Bolivariana Rómulo Gallegos*”. El propósito de esta investigación fue analizar el Clima Organizacional desde la percepción de Gerentes-Empleados de la Alcaldía Bolivariana Rómulo Gallegos, ubicada en la Parroquia Elorza, Municipio Rómulo Gallegos, del Estado Apure, el enfoque metodológico de este estudio corresponde al paradigma cualitativo y el

método de la investigación es de campo, de tipo etnográfica la cual permitió observar el fenómeno de estudio en el medio ambiente donde se desarrolló la investigación.

La población objeto de estudio estuvo representada por (01) un gerente (Alcalde) y 97 directivos/empleados pertenecientes a cada una de las direcciones y dependencias de la Institución. La muestra poblacional que se tomo fue intencional, ya que este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos típicos.

Es por ello, que del total poblacional se determina una muestra intencional de seis (06) informantes quienes aportan información sobre el objeto de estudio. El método empleado para la recolección de la información fue la entrevista semi-estructurada, que accedió a conocer el punto de vista de manera directa de los informantes sobre la percepción que tenían del clima organizacional.

Este tipo de investigación presente un análisis cualitativo del Clima organizacional que si bien responde a una realidad bien particular y específica; aporta elementos teóricos esenciales para las bases de la investigación en desarrollo.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son las encargadas de sustentar a la investigación desde un punto de vista conceptual, por lo cual, requieren de estar organizadas de manera acorde con la temática que se investiga en atención a los objetivos planteados en el primer capítulo. Al respecto, Pérez y Rivera (2018), expresa que:

Es necesario que el investigador conozca y maneje todos los niveles teóricos de su trabajo, para evitar repetir hipótesis o planteamientos ya trabajados. Estos fundamentos teóricos van a permitir presentar una serie de conceptos, que constituyen

un cuerpo unitario y no simplemente un conjunto arbitrario de definiciones, por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan entre sí los fenómenos particulares estudiados (p. 1).

Por lo tanto, a través de las bases teóricas se podrá obtener el marco conceptual que permitirá sustentar la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los trabajadores en el subprograma administración, dentro de un conjunto de conocimientos, que además de orientar la búsqueda, ofrecieron una conceptualización adecuada de los términos que se utilizaron en el desarrollo de la investigación, entre los cuales destacan:

### **Clima Organizacional**

Para que una organización alcance la excelencia, así como los resultados esperados, es fundamental construir un contexto que potencie el desempeño de los trabajadores, en concordancia con los valores empresariales. Desde esa perspectiva, la gestión del clima organizacional se convierte en un factor crítico, ya que según Eslava (2014):

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados. (p. 1)

De esta forma, destaca que el clima organizacional puede afectar el logro de los resultados obtenidos por los trabajadores del Subprograma Administración, convirtiéndolos en excelentes o deficientes.

Por ello, es necesario que todos los gerentes o supervisores se realicen preguntas enfocadas hacia: ¿Cómo construir un contexto organizacional que promueva la excelencia y el logro de resultados? Dentro de esta perspectiva, el clima organizacional depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral. Por esta razón, Chiavenato (2012:58), afirma que: “la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive y, por consiguiente, se afecta el clima laboral”.

Por ello, es importante que las organizaciones y sus líderes se aboquen a eliminar o, al menos minimizar, todos factores de estrés que puedan presentarse en la vida cotidiana de sus trabajadores, porque los líderes tienen un impacto significativo sobre el estrés y la moral de los trabajadores.

#### ***Factores del Clima Organizacional.***

Son diversos los factores que pueden determinar el clima organizacional, es decir, el ambiente en el cual las personas reflejan las percepciones del contexto en donde laboran e interactuaran con los distintos miembros de una determinada organización. Sin embargo, no existe un consenso generalmente aceptado sobre los factores que deben ser considerados en la medición y explicación del mencionado clima y según Ucros (2011:93) dichos factores pueden clasificarse en “psicológicos individuales, grupales y organizacionales”.

#### ***Factores psicológicos individuales.***

Se destaca que entre las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional existe en la organización una variedad de factores que al clasificarse como psicológicos individuales, se vinculan según Ucros (2011) a:

Los tres (03) procesos que el individuo tiene en la organización: a) La necesidad que aquél siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros; b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización; y c) construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. Se observa también que el aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones, según sus construcciones personales de significados, entre los cuales se encuentran la autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio, entre otros (p.93).

Por lo tanto, en el conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores, se encuentran una serie de factores psicológicos individuales a partir de los cuales se construye una especie de fuerza que influye en la conducta de cada trabajador, su forma de interrelacionarse socialmente con los demás miembros de la organización, sus sentimientos y el sentido de pertenencia.

#### *Factores grupales.*

Entre los factores grupales se encuentran todos aquellos elementos que llevan al individuo a obtener una percepción colectiva y compartida por los integrantes del grupo, destacándose según Ucros (2011):

Los aspectos sociales de la tarea que pueden convertirse en una fuente de satisfacción permanente generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y a respetar las diferencias. Además, los factores grupales son fundamentales para crear un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de

los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad. Entre estos factores destacan: el espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (p. 94).

De esta forma, se observa que existen factores grupales del clima organización que influyen a las personas y que pueden mejorar o empeorar las relaciones que se desarrollan dentro de la empresa, condicionan los estilos de liderazgo, circundan a las situaciones problemáticas que se puedan producir en la entidad y determinan las relaciones laborales.

#### *Factores organizacionales.*

Por otra parte, se encuentran los factores organizacionales los cuales obedecen a las características propias de cada entidad y afectan al clima organizacional y, por consiguiente, al comportamiento de los trabajadores. Entre estos factores destaca Ucross (2011): “la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico y dotación de insumos” (p. 94).

En consecuencia, son diversos los factores que tienen la posibilidad de incidir en el clima organizacional, lo cual plantea la necesidad de realzar un enfoque integral en donde se determinen cuáles son los que ejercen mayor influencia sobre la conducta y desempeño de los trabajadores, en el contexto individual de cada empresa.

### **Rendimiento Laboral**

De manera general, el rendimiento laboral es concebido como el valor total que la empresa espera con respecto a la labor que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Dicho valor, puede ser positivo o negativo, evidenciando un buen o mal rendimiento para la consecución de la eficacia organizacional. Según Díaz (2010):

El rendimiento laboral está asociado al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica) (p.93).

Por lo tanto, el rendimiento puede ser visto en términos de resultados en donde la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación del producto de su trabajo. No obstante, también puede ser observado como un conjunto de conductas desarrolladas por los colaboradores dentro del entorno laboral, en lugar de limitarse solamente al resultado que ha sido alcanzado en el desempeño de la labor.

### **Evaluación del Rendimiento Laboral.**

Por años, las empresas se han ocupado exclusivamente de las finanzas, pero hoy en día las organizaciones demandan una administración integral del negocio que abarque tanto la parte interna como los factores externos que la impactan, centrando el interés en el recurso humano; lo que ha llevado a desarrollar procesos orientados a la medición del rendimiento laboral, el cual es definido por Chiavenato (2012), como:

Una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta

evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales, permitiendo la valoración de la actuación y de los resultados obtenidos por la persona en el desempeño diario de su trabajo (p. 135).

Por lo tanto, la evaluación del rendimiento laboral es un procedimiento utilizado para medir los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador, tanto en términos de competencias como en el nivel de su contribución a la empresa. Por ello, a través de la mencionada evaluación la institución podrá determinar si un colaborador está en capacidad de mejorar su rendimiento futuro o si, por el contrario, es necesario implantar nuevas políticas de adiestramiento y compensación.

### **Bases Legales**

En el proceso de elaboración de este estudio, es importante traer a consideración los aspectos vinculados al marco normativo en el cual se desenvuelve la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los de los trabajadores del Subprograma Administración de la UNELLEZ – VPDS – Barinas, ya que todas las actividades realizadas se guían por las disposiciones contenidas en la normativa legal vigente.

Por lo antes expuesto, que a continuación se presentan los fundamentos legales relacionados con la investigación, que atendiendo a la jerarquía de las leyes, exige de hacer referencia, en primer lugar, a la Carta Magna de la República Bolivariana de Venezuela.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

Como norma fundamental del ordenamiento jurídico venezolano, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV.1999), fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado y de estos con sus ciudadanos, determinando así las bases para su gobierno y para la organización de las instituciones en que tales poderes se asientan. Adicionalmente, garantizar al pueblo sus derechos y libertades. Por ello, establece los fines esenciales del Estado, entre los cuales destacan los expuestos en el Artículo 3, el cual ordena que:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.

Es por lo antes expuesto que, es un fin para el Estado venezolano la promoción de la prosperidad de los trabajadores y, por consiguiente, entre los medios para el logro de tal fin, se encuentra la educación y el trabajo. De esta forma, la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los trabajadores, está en concordancia con el contenido de la Constitución, ya que al igual que la Carta Magna, busca propiciar las condiciones necesarias para mejorar el desempeño laboral.

Asimismo, establece en el Artículo 87 que:

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.

Por lo tanto, todos los venezolanos tienen el derecho y el deber de trabajar, para lo cual el Estado garantiza la obtención de una ocupación productiva a través del fomento del empleo. De igual forma, busca avalar la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo de acuerdo con lo establecido por el Artículo 88 y considera al trabajo como un hecho social que goza de protección estatal según lo explica el Artículo 89.

También, se establece en el Artículo 91 que:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

### **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT, 2012)**

Esta ley, se considera fundamental para la elaboración de la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los trabajadores, porque incluye el marco normativo bajo el cual deben regirse todas las personas que prestar

sus servicios bajo relación de dependencia en Venezuela, para el eficaz y eficiente desempeño del trabajo.

En este sentido, la LOTTT (2012) tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar, según lo establece en su Artículo 1.

Continuando con el orden de ideas, esta ley establece en el Artículo 21 que: Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales. Los actos emanados de los infractores y de las infractoras serán írritos y penados de conformidad con las leyes que regulan la materia. No se considerarán discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad, paternidad y la familia, ni las tendentes a la protección de los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

De esta manera esta ley persigue lograr una sociedad justa y amante de la paz, basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria de los trabajadores y las trabajadoras en los procesos de transformación social, según lo establecido en el Artículo 25.

En el mismo orden de ideas, en el Artículo 35 establece que: “se entiende por trabajador o trabajadora dependiente, toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado”.

Por otra parte, esta ley establece la responsabilidad objetiva del patrono o patrona cuando ordena en el Artículo 43, lo siguiente:

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

### **Definición de Términos Básicos**

**Actitud:** Identificación, fácil aceptación, entusiasmo e impulso positivo con relación al trabajo y por lo general, marcha paralela a la disminución de los problemas de supervisión y de disciplina.

**Ambiente:** Es todo lo que rodea la organización, el contexto dentro del cual existe una organización o un sistema.

**Autoridad:** Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

**Capacidad:** Habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

**Clima Organizacional:** Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros. **Cohesión:** Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

**Competencias:** Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado dentro de una organización en particular. También, se considera la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

**Conflictos:** Significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. En general, el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes -individuo, grupo u organización- atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses.

**Control:** es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

**Coordinación:** Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

**Cooperación:** Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación.

**Efectividad:** Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

**Eficacia:** Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios).

**Eficiencia:** La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales.

**Evaluación del Desempeño:** La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

**Líder:** Puede asumir diferentes patrones de liderazgo frente a un mismo subordinado, pero el líder puede darle mayor libertad en las decisiones a los subordinados; sí el

subordinado presenta errores frecuentes y graves, puede imponerle mayor autoridad personal y darle menos libertad en el trabajo.

**Liderazgo:** Existen dos tipos de liderazgo: el estilo autocrático y democrático. Autocrático: toman las decisiones unilateralmente y luego las anuncian como un trato cerrado que no admite discusión. Democrático: busca activamente obtener la opinión de los subordinados, frecuentemente requiriendo el consenso o una votación por mayoría antes de tomar una decisión final.

**Motivación:** Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

**Poder:** Capacidad de controlar a otros en una organización, mediante persuasión personal u otras cualidades personales por incentivos basados en la recompensa y el castigo, niveles de competencia o experiencia.

**Productividad:** Es una actitud que busca el mejoramiento continuo de todo cuanto existe. Es la convicción de que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer y mañana, mejor que hoy. Adicionalmente, significa un esfuerzo continuo para adaptar las actividades económicas y sociales al cambio permanente de las situaciones, con la aplicación de nuevas teorías y nuevos métodos.

**Rendimiento Laboral:** es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, entre otros. También, se define como un ratio que relaciona el coste de los recursos y los resultados o producción. Y por eso, el error más frecuente es medir sólo el producto final, la consecución de objetivos, o lo

que es lo mismo, medir la producción ( $n^\circ$  horas trabajadas x  $n^\circ$  trabajadores), y no la productividad.

**Trabajo:** Realización de una actividad económica, ya sea de manera independiente o subordinada

### **Sistema de Variables**

En toda investigación las variables permiten relacionar los conceptos y las referencias de los indicadores que el investigador se plantea a estudiar. Al respecto Hurtado (2012), sostiene que la idea básica de algunos enfoques sobre todo los cuantitativos es la manipulación y control objetivo de las variables. Por lo que estas representan las características que pueden variar entre individuos y presentan diferentes valores. Es decir, que las variables representan la cualidad susceptible de sufrir cambios. De allí que las variables presentes en la investigación: Clima organizacional y rendimiento laboral; por tanto la operacionalización se representa desglosando estas en aspectos cada vez más sencillos que permiten una aproximación para su medición.

Al respecto Meza (2012), plantea que: cuando se identifican las variables, el próximo paso es su operacionalización... si las variables no se operacionalizan no es posible someterlas a prueba (p.101) véase a continuación el cuadro de Operacionalización de variables:

**Cuadro 1****Operacionalización de las Variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Clima Organizacional	Es un intento por facilitar la medición de aquellos factores ambientales que influyen sobre la motivación, a través de nueve factores cuantificables (estructura, recompensa, relaciones, estándares, identidad), los cuales conforman el clima como una totalidad Litwin y Stringer (1968:14).	Factores Individuales	Responsabilidad	1
			Recompensa	2
			Desafíos	3
			Relaciones	4
		Factores Grupales	Conflictos	5
			Identidad	6
			Trabajo en Equipo	7
			Motivación	8
			Valores	9
			Cooperación	10
		Factores Organizacionales	Tecnología	11
			Comunicación	12
			Organización	13

	El rendimiento laboral está		
	asociado al vínculo existente	Remuneración	14
	entre los medios que se utilizan	Evaluación	15
	para obtener algo y el resultado	Conductas	16
	que se logra finalmente. De este	Medios y	Capacidad
	modo, puede relacionarse el	beneficio laborales	Competencias
Rendimiento	rendimiento con el beneficio o	Beneficios	19
Laboral	con el provecho laboral, por su	Formación	20
	parte, es lo que está vinculado		
	con el trabajo (la actividad que		
	implica un esfuerzo físico y/o		
	mental y que se desarrolla a		
	cambio de una contraprestación		
	económica) Díaz (2010: p. 93).		

**Fuente:** Peña y Ramírez (2021).

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

Al conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de recolección de datos, entre otros aspectos que permitieron determinar cómo se realizó la investigación, se le denomina marco metodológico y según Arias (2012:118), sostiene que consiste en: “hacer operativos los conceptos y elementos del problema que se estudia”. Es decir, que existen una serie de pasos que se ejecutan para el cumplimiento de los objetivos planteados con anticipación para resolver una situación problemática, de allí que la metodología en la investigación, presenta métodos y técnicas para realizar el trabajo de indagación.

#### **Enfoque de la Investigación**

Cabe destacar, que para el desarrollo de investigaciones existen diferentes métodos que incluyen el conjunto de procedimientos que se siguen para descubrir la verdad. Ahora bien, en el ámbito cuantitativo, que es el comúnmente empleado en las ciencias económicas y sociales, se encuentran planteamientos como el de Sarduy (2011), quien al refiriéndose al uso del método cuantitativo expresa que:

Son estudios que exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social. El producto de una investigación de corte cuantitativo será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados, sin ningún tipo de información

adicional que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan. La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas y estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados (p. 41)

Cabe destacar, que se proporciona una secuencia ordenada de las acciones que se deben realizar para el logro de los objetivos específicos perseguidos durante el proceso de investigación y permite recoger, procesar y analizar los datos de las variables inmersas en el este estudio.

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación, es de tipo descriptivo porque para su elaboración es necesario realizar descripciones y explicaciones referentes a las características del fenómeno estudiado y, de esta manera, determinar su comportamiento y las acciones que deben ejecutarse para realizar el análisis. Según Hurtado (2012), la investigación descriptiva:

Consiste en la caracterización de un hecho para establecer su estructura. Interpreta la realidad de los hechos, es decir, condiciones o conexiones existente, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista que se sostienen, procesos, efectos o tendencias a desarrollar (p. 83).

De esta manera, se describe el fenómeno estudiado a fin de relatar los hallazgos encontrados y recolectar la información desde el lugar en donde suceden los hechos, es decir, en el departamento del Subprograma Administración, para medir los resultados con

el contenido de los conceptos expuestos por los especialistas consultados en el marco teórico.

### **Diseño de la Investigación**

La presente investigación se encuentra enmarcada en un diseño de investigación no experimental. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010:149) la define como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Es decir, que con el uso del diseño de investigación no experimental en este proyecto de investigación, las autoras no manipularán las variables y las relaciones desprendidas de éstas tal y como se suceden en su entorno habitual.

En este sentido, la investigación se apoya en la modalidad de investigación de campo, conceptualizada por la UPEL (2011) como:

El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p. 27).

Por esta razón, se emplea la observación directa mediante visitas y contactos personales en las instalaciones del Subprograma Administración de la UNELLEZ – VPDS Barinas, con la finalidad de relacionarse directamente con las personas, actividades, operaciones y tareas que son realizadas en el departamento, de esta manera, obtener las descripciones requeridas para realizar las interpretaciones que permitieron destacar los

elementos integrados en la problemática estudiada, de forma primaria, tal y como ocurren en la realidad de la institución bajo estudio.

### **Población y muestra.**

#### **Población.**

Dentro de una investigación es importante establecer cuál es la población, ya que constituye el conjunto de unidades de las cuales se desea obtener información. Según Tamayo y Tamayo (2010:111), la población se conceptualiza como "la totalidad del fenómeno a estudiar, grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando".

Por lo tanto, para el logro de esta investigación, se considera como población sometida a estudio, a las personas que laboran en el Subprograma de Administración de la UNELLEZ – VPDS - Barinas, quienes por las actividades que realizan se encuentran involucrados con los objetivos perseguidos por la investigación y cuentan con la experiencia suficiente para proporcionar información de gran ayuda para el desarrollo de la misma. La misma está conformada por ocho (08) trabajadores.

#### **Muestra.**

Se entiende por muestra aquella porción poblacional, que ha sido seleccionada para ser sometida a una prueba. En aquellos casos donde el carácter de la población es finito, se considera esta bajo el criterio de población censal por lo que no se aplican fórmulas para la determinación de la misma.

Asimismo, se considera a esta población de tipo censal ya que según Sarduy (2011):

La población censal se utiliza en poblaciones pequeñas porque es aquella en donde la muestra es igual a toda la población, este tipo de método permite saber las opiniones de todos los integrantes de la población y se usa mayormente cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, cuando las poblaciones son muy grandes los costos al utilizar este método puede ser muy altos.

De esta manera, la población en la presente investigación es de tipo censal debido a que la investigadora tiene fácil acceso a la misma y a que su tamaño es reducido. Por ello, no fue necesario utilizar una técnica de muestreo con el fin de seleccionar una porción menor de la población y queda establecida el mismo número de personas seleccionadas.

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de información.**

Con el objeto de recolectar los datos requeridos y poder codificar las mediciones obtenidas a fin de analizarlas de manera confiable, se utiliza las técnicas de recolección de datos, las cuales son definidas por Palella y Martins (2017:115), como "las distintas formas y maneras de obtener la información". Es por ello que se utilizó como técnica para la recolección de la información en esta investigación la encuesta.

Al respecto, Palella y Martins (ob. cit.) sostiene que la encuesta consiste en: "obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador mediante el uso de un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos". Por consiguiente, se examinaron textos y otros materiales impresos relacionados con las variables estudiadas, a fin de extraer los datos que fueron utilizados como fuente para el desarrollo del estudio.

Los instrumentos, según Arias (2012:94) "... son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información". Es por ello que, el instrumento que se

aplicó para recolectar la información mediante la técnica encuesta fue el cuestionario, definido como:

Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua (p.93).

Por esta razón, se utilizó el cuestionario para realizar las preguntas que se consideran válidas y que mejor representan la respuesta del encuestado. En este sentido, el cuestionario se elaboró con alternativas de respuestas policotómicas en vista de que el clima organizacional y el desempeño laboral miden actitudes y las mismas usualmente se miden mediante una escala tipo Likert, cuyas alternativas de respuesta estará compuesta por tres (03) alternativas: Siempre, algunas veces y nunca.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

#### **Validez.**

Tomando en consideración que el cuestionario para obtener la información requerida para el análisis del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados, debe ser validado, por lo que es importante traer a consideración dicho concepto. Al respecto, Hurtado (2012:154) afirma que "la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Es decir que, la validez mide cada uno de los indicadores e ítems inmersos en la presente investigación siendo del tipo conocido como; validez de contenido, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010:p.278) de la siguiente manera: "se refiere al grado

en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide”. Adicionalmente, Valera (2009:91), establece que la validez de contenido “es aquella en que la medición representa el concepto medido”.

Evidentemente, que el validador o experto del instrumento debe relacionar los elementos teóricos y lógicos representados en las variables de estudio evidenciándolas con el contenido. Esta comparación se expresa a través del grado en que el instrumento refleja el dominio específico del contenido teórico de lo que se midió, por medio del juicio de los expertos Usualmente, se consideran tres expertos validadores: Uno en Gerencia, uno en Administración y uno en Metodología.

### **Confiabilidad.**

Respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2010:p.296) manifiestan que es: “es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”. Por ello, el instrumento será sometido a comprobación mediante la prueba Alfa de Cronbach, definida por los mismos autores de la cita anterior como:

Un coeficiente desarrollado por Cronbach que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición: simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente (p. 354).

Lo antes expuesto, hizo necesaria la aplicación del procedimiento para calcular el coeficiente  $\alpha$ , sobre la base de la varianza de los ítems, aplicando la siguiente fórmula:

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

Donde N es igual al número de ítems de la escala. “ $\sum s^2 (Y_i)$ ” es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems y  $s^2 x$  es igual a la varianza de toda la escala.

Una vez aplicada la confiabilidad al instrumento se obtuvo como resultado un valor de 0,78 lo cual se considera en la escala como como una confiabilidad alta.

### **Técnicas de Procesamiento y Análisis de Información.**

Las técnicas y análisis de procesamiento de datos es realizada en función de las estadísticas descriptivas mediante la conformación de cuadros de distribución de frecuencias absolutas y relativas; por lo que los mismos son ilustrados en graficas; ya que se trata de realizar un análisis e interpretación de los resultados de cada indicador sometido a medición en la encuesta.

## **Capítulo IV**

### **Análisis de la Información**

En este apartado se procede a realizar la presentación de los resultados y el análisis de la información obtenida una vez se ha aplicado el instrumento elaborado y diseñado para la muestra de estudio. Por lo tanto, el análisis de la información es una actividad intelectual que utiliza métodos y procedimientos de investigación, a su vez, el producto de este análisis se debe presentar de forma sencilla, práctica siguiendo un orden lógico, tomando en consideración cualquier aspecto que puede ser objeto de futuras investigaciones.

En tal sentido, para realizar la presentación de los resultados, se debe tomar en cuenta las variables estudiadas y los instrumentos aplicados para la recolección de la misma, es por ello, que se debe incluir los resultados obtenidos en cada ítem, una vez tabulados y graficados. Cada resultado se acompañará con su respectiva interpretación y su respectivo análisis. Asimismo, se realiza un análisis en función de los objetivos planteados en la investigación.

Por lo tanto, Duarte y Parra (2014) señalan que “Se realiza un análisis de estadística descriptiva para cada una de las variables y luego reseña la relación entre ellas” (p. 111). Bajo esta premisa, la estadística descriptiva ha demostrado ser de gran utilidad a la hora de recolectar y procesar la información, para la presentación, descripción, análisis e interpretación de la información.

## Presentación y Análisis de la Información

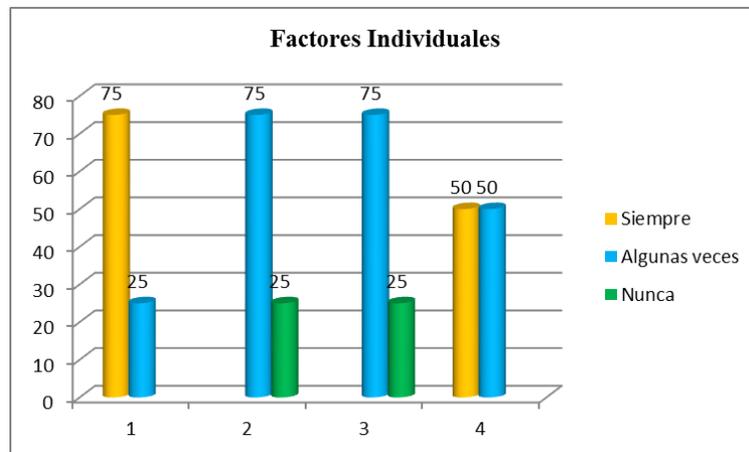
**Variable: Clima Organizacional.**

**Dimensión: Factores Individuales.**

**Cuadro 2.** Distribución relativa de la opinión del personal que labora en el Subprograma Administración en relación con los indicadores (responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones).

Items	Respuesta			
	Siempre	Algunas veces	Nunca	TOTAL
<b>1</b>	75	25		<b>100%</b>
<b>2</b>		75	25	<b>100%</b>
<b>3</b>		75	25	<b>100%</b>
<b>4</b>	50	50		<b>100%</b>

**Fuente:** Cálculos propios.



*Gráfico 1.* Factores individuales los indicadores (responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones).

El gráfico 1 presenta la información recolectada y graficada de la primera variable de estudio que hace referencia al Clima Organizacional en su primera dimensión factores individuales, para realizar el análisis del diagnóstico y una vez aplicado el instrumento a la muestra de estudio se dedujo lo siguiente.

En el ítem 1, el 75% de los encuestados señalaron que siempre cumplen sus funciones y **responsabilidades** dentro del departamento donde laboran, considerando un 25% que lo hacen algunas veces. En cuanto al ítem 2, el 75% de los encuestados expresaron que algunas veces su jefe inmediato reconoce su trabajo permanentemente y lo gratifica con alguna **recompensa** por su labor. El 25% restante señaló que nunca lo hacen. En el ítem 3, el 75% del personal encuestado expresaron que algunas veces cumplen sus funciones asignadas o colaboran con otras actividades no inherentes al cargo, consideradas un **desafío** en su labor diaria. El 25% restante señaló que nunca lo hacen. Finalmente, en el ítem 4, el 50% de los encuestados expresaron que en su **relación** laboral es considerada colaborativa y positiva apoyando a sus compañeros cuando lo requieran, asimismo lo expreso una igual proporción que lo hace algunas veces.

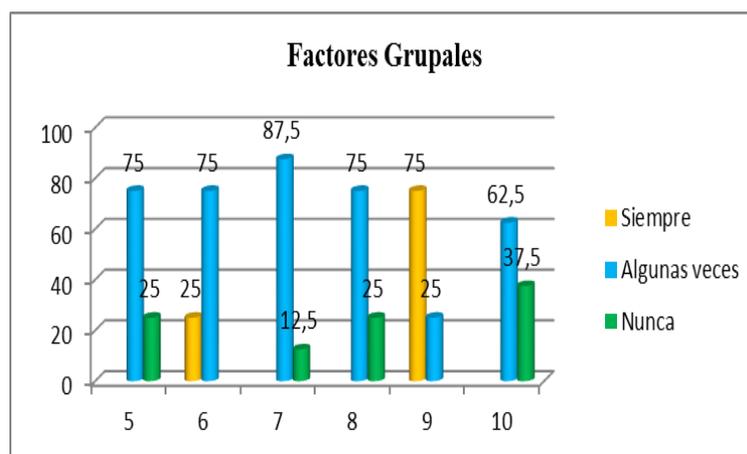
Al respecto, Bateman y Senell (2001), señalan que la responsabilidad “significa que a una persona se le asigna una tarea que se tiene que realizar” (p. 302). Es decir, su importancia radica en la efectividad de las asignaciones cumplidas dentro de una unidad u organización. En cuanto a la recompensa, los mismos autores expresan “que deriva un trabajador directamente del desempeño de su propio trabajo” (p. 478). Por lo tanto, las recompensas son fundamentales para lograr la motivación que se involucra a la creatividad. Este indicador involucra el desafío que tiene el personal de cumplir sus asignaciones

muchas veces con pocos recursos. En cuanto a las relaciones, va a depender de los valores, sistemas de organización, relación administrativo – empleado y su corresponsabilidad.

**Dimensión: Factores Grupales.**

**Cuadro 3.** Distribución relativa de la opinión del personal que labora en el Subprograma Administración en relación con los indicadores (conflicto, identidad, trabajo en equipo, motivación, valores y cooperación).

Items	Respuesta			
	Siempre	Algunas veces	Nunca	TOTAL
5		75	25	100%
6	25	75		100%
7		87,50	12,50	100%
8		75	25	100%
9	75	25		100%
10		62,50	37,50	100%
<b>Fuente: Cálculos propios.</b>				



*Grafico 2.* Factores grupales indicadores (conflicto, identidad, trabajo en equipo, motivación, valores y cooperación).

En la segunda dimensión factores grupales, se seleccionaron seis indicadores que dan respuesta a lo siguiente: En el ítem 5, el 75% del personal encuestado considera que algunas veces se generan **conflictos** en su entorno laboral, el 25% restante señalaron que nunca. Para el ítem número 6, el 75% del personal se siente algunas veces **identificado** en su entorno laboral, el resto un 25% lo considera siempre. En el ítem 7, el 87,50% del personal encuestado algunas veces realizan **trabajo en equipo** para realizar actividades productivas y el resto un 12,50% nunca lo hacen. En el ítem 8 un 75% de los encuestados expresaron que algunas veces se sienten **motivado** en su ambiente laboral, para realizar sus actividades y funciones y el resto un 25% expresaron que nunca. En el ítem 9, el 75% de los encuestados señalaron que siempre consideran los **valores** de respeto, confianza y responsabilidad en su unidad de trabajo, el resto representado por un 25% señalaron que algunas veces lo sienten. Finalmente, en el ítem 10, el 62,50% de los encuestados expresaron que siempre existe **cooperación** entre los compañeros que laboran en su departamento, al respecto el 37,50% señalaron que nunca lo hay.

Los autores, Bateman y Senell (2001), señalan que en el conflicto “un acuerdo total y consciente entre los miembros del grupo puede resultar destructivo. Puede conducir a soluciones pocas creativas y a un desperdicio de conocimientos y distintos puntos de vistas que las personas dirigen al grupo” (p. 99). Se puede visualizar el conflicto como un elemento constructivo para las relaciones grupales, porque se evidencia debilidades y fallas en los procesos que pueden ser subsanados a partir de allí.

La identidad y el trabajo en equipo son factores relevantes, debido a que si el trabajador se siente identificado con sus responsabilidades y funciones el trabajo grupal es más provechoso. En cuanto a la motivación, los mismos autores señalan que es una “fuerza que llenan de energía, dirigen y sostienen los esfuerzos de una persona” (p. 468). El personal debe estar motivado para cumplir sus funciones y actividades eficazmente.

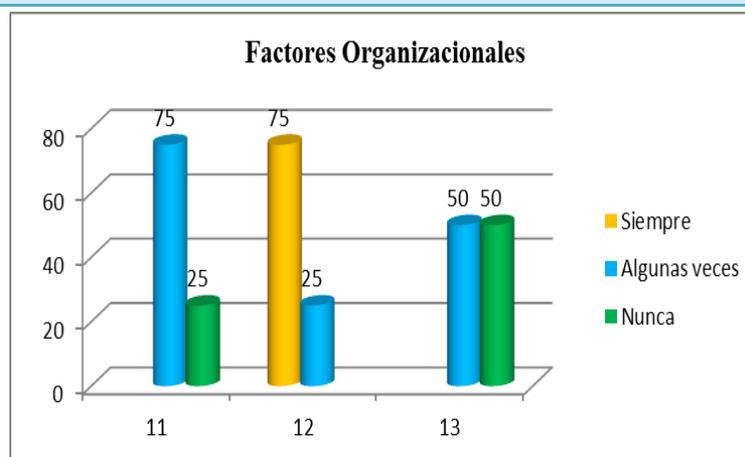
Según, Koontz y Weihrivh (1998), define el valor como “una convicción sólida sobre lo que es apropiado y lo que no lo es, que guía las acciones y conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización” (p.354). Los valores deben ser intrínsecos en el individuo, su aplicabilidad en el ámbito laboral son imprescindibles para el mejoramiento del rendimiento laboral. En cuanto a la cooperación, los mismos autores señalan que ser cooperativo es un mecanismo de apoyo organizacional.

### Dimensión: Factores Organizacionales.

**Cuadro 4.** Distribución relativa de la opinión del personal que labora en el Subprograma Administración en relación con los indicadores (tecnología, comunicación, organización).

Items	Respuesta			
	Siempre	Algunas veces	Nunca	TOTAL
11		75	25	100%
12	75	25		100%
13		50	50	100%

**Fuente:** Cálculos propios.



*Grafico 3.* Factores organizacionales, indicadores (tecnología, comunicación, organización).

El gráfico 3 muestra la representación de la información referida a la dimensión de los factores organizaciones respecto al variable clima organizacional, observándose en el ítem 11, que el 75% de los encuestados expresaron que algunas veces cuentan con **recursos tecnológicos** para cumplir con sus asignaciones laborales dentro de la unidad, sólo un 25% no lo considera. En referencia al ítem 12, el 75% de los encuestados señalaron que siempre

consideran que la **comunicación** grupal es efectiva dentro del departamento, el resto de los encuestados representado por un 25% señalaron que algunas veces. Finalmente en el ítem 13, con igual proporción de 50% el grupo encuestado señalaron que algunas veces existen lineamientos **organizacionales** que resguardan el buen clima dentro de la unidad de trabajo y otra proporción igual manifestó que nunca.

Koontz y Weihrivh (1998), expresan que la tecnología “se refiere a la suma total de conocimientos de los que disponemos sobre la manera de hacer cosas” (p.54). Contar con los recursos tecnológicos en el ámbito laboral es fundamental para el cumplimiento de las funciones, los mismos son necesarios para rendir en las actividades laborales. En cuanto a la comunicación, los mismos autores lo definen como “la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condición de comprenderla” (p. 588). El proceso de comunicación debe ser lo más accesible posible, sin barreras ni fallas en la trasmisión. Y finalmente, los lineamientos organizaciones deben ir de la mano de las políticas y normativas emanadas desde el Programa respectivo donde está adscrito el subprograma.

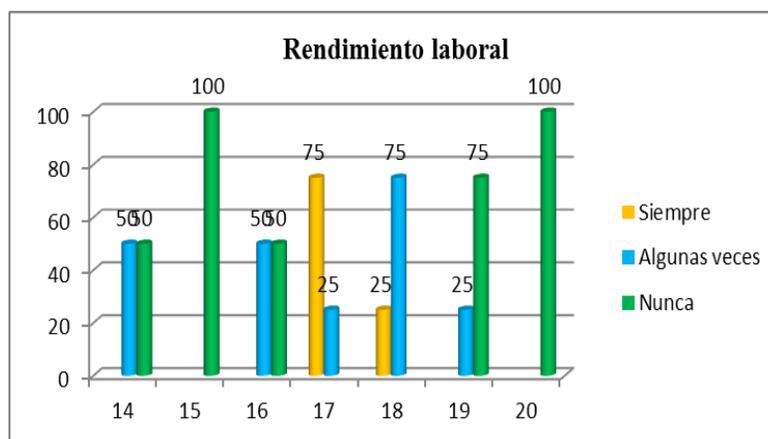
**Variable: Rendimiento laboral.**

**Dimensión: Medios y Beneficios laborales.**

**Cuadro 5.** Distribución relativa de la opinión del personal que labora en el Subprograma Administración en relación con los indicadores (remuneración, evaluación, conducta, capacidad, competencia, beneficios y formación).

Items	Respuesta			
	Siempre	Algunas veces	Nunca	TOTAL
14		50	50	100%
15			100	100%
16		50	50	100%
17	75	25		100%
18	25	75		100%
19		25	75	100%
20			100	100%

**Fuente:** Cálculos propios.



*Gráfico 4.* Rendimiento laboral. Indicadores (remuneración, evaluación, conducta, capacidad, competencia, beneficios y formación).

En la segunda variable rendimiento laboral, se tomó como dimensión los medios y beneficios laborales, donde se presenta en el gráfico 4 las siguientes observaciones de los encuestados, el Ítem 14, muestra que el 50% de los encuestados consideran que algunas veces la **remuneración** recibida está acorde a sus necesidades y satisface su rendimiento laboral. El resto, representado por el 50% restante señalaron que nunca. En el Ítem 15, el 100% de los encuestados señalaron que nunca se realizan las **evaluaciones** de desempeño correspondiente en un lapso oportuno. En cuanto al Ítem 16, el 50% de los encuestados señalaron que algunas veces consideran que las **conductas** del personal y sus jefes inmediatos son acorde al ambiente laboral, el resto representado por el 50% restante manifestaron que nunca lo hacen.

En el Ítem 17, el 75% de los encuestados señalaron que siempre consideran que se cumple con la **capacidad** para responder a sus funciones dentro del departamento y el 25% restante manifestaron que algunos veces. En el Ítem 18, el 75% de los encuestados expresaron que algunas veces se establecen **competencias** laborales para dar una respuesta oportuna a sus funciones y el resto un 25% señalaron que siempre. Para el Ítem 19, el 75% de los encuestados manifestaron que nunca considera que los **beneficios** que se entregan en su campo laboral son suficientes para cumplir con sus funciones y el resto un 25% señalaron que algunas veces. Finalmente en el Ítem 20, el 100% señalaron que nunca ha existido un plan de **formación** y crecimiento personal en la organización, que responda a sus necesidades de autorrealización.

Dentro del análisis antes señalado, se debe destacar que la falta de rendimiento laboral, lastima la productividad de la unidad de trabajo, pues es equitativamente el mencionado rendimiento el que consiente evidenciar las competencias laborales que pueden

ser alcanzadas por un trabajador con base en sus conocimientos, formación, capacidades y conductas.

Por lo tanto, según Rojas (2018) el rendimiento laboral está profundamente ligado al desempeño, es decir, a lo que en realidad realiza el trabajador y no solo a lo que sabe hacer, entonces, es necesario tomar en atención aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento, la producción de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas y políticas específicas del puesto de trabajo y las cualidades personales que requiere cada ocupaciones o cargo.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### **Conclusiones**

Al finalizar la recolección de la información y su procesamiento se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones de la investigación en función a los objetivos específicos formulados.

El primer objetivo consistió en diagnosticar los factores del clima organizacional que prevalecen en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas, para lograr el mismo se procedió a realizar consultas con el personal que allí labora y elaborar un instrumento de recolección de información dividido en dos variables de estudio y diferentes dimensiones, este paso permitió diagnosticar las necesidades del personal en cuanto al clima organizacional que prevalece y su rendimiento laboral.

El segundo objetivo consistió en establecer los factores clave del clima organizacional que inciden en el rendimiento laboral del personal del Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas. Entre los factores tenemos los individuales que son la responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones. Los factores grupales que son los conflictos, identidad, trabajo en equipo, motivación, valores y cooperación. Y los organizacionales, siendo la tecnología, comunicación y organización.

Finalmente, el tercer objetivo fue determinar el nivel de rendimiento laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas. Para lograr este objetivo se estudiaron los indicadores remuneración, evaluación, conducta, capacidad, competencia, beneficios y formación.

### **Recomendaciones**

Una vez finalizada las conclusiones, se tiene las recomendaciones a seguir:

En primer lugar es primordial para una organización que los jefes y supervisores estén enfocados en el clima, ya que si hay una atmosfera laboral propicia se verá reflejada en el alcance de los planes programados y en el logro de los objetivos, la misión y la visión institucional.

También se debe considerar que el clima organizacional es una de las partes más significativas de una organización y algo que deben corregir los directivos, quienes están en el deber de mantener alegres a los trabajadores para que se sientan motivados y puedan desempeñar sus labores favorablemente.

Se deben realizar mediciones del clima organizacional, para lo cual pueden utilizarse encuestas aplicadas a los trabajadores de la unidad o subprograma de Administración de las UNELLEZ.

Finalmente es ineludible la ejecución de evaluaciones del clima organizacional para determinar los factores clave, además de aquellos que son responsables de optimizar el rendimiento laboral, dentro de la institución.

## Referencias

- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación*. (6a. ed.). Caracas: Episteme.
- Batemasn, T., & Snelll, S. (2003). *Administración. Una ventaja competitiva*. Ediciones McGraw – Hill. México.
- Becerra (2017). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral en la Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa* 2016
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones*. 9a. ed. México: McGraw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)*. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 de fecha 15 de febrero de 2009.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. (4ta Edición) McGraw-Hill/Interamericana Editores SA de CV
- Hitt, Ireland y Hoskisson (2012). *Administración Estratégica Competitividad y globalización: Conceptos y casos*. 11a. Ed. Michael Hitt
- Hurtado (2012). *El Proyecto de Investigación Comprensión Lingüística de Metodología de la Investigación*. 7ma Edición Quirón, Sypal
- Koohtz, H. & Weihrich (1993). *Administración una perspectiva global*. Ediciones McGraw – Hill. México.

- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.583 de fecha 3 de diciembre de 2002.
- Parella, S. y Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3a. ed.). Caracas: Fedupel
- Pérez y Rivera (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*.
- Pinto (2018). *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la Compañía Costarricense del Café S.A. (CAFESA)*
- Polacre (2018). *Clima Organizacional desde la percepción de Gerentes-Empleados de la Alcaldía Bolivariana Rómulo Gallegos*”, ubicada en la Parroquia Elorza, Municipio Rómulo Gallegos, del Estado Apure
- Ratti, A. (2012) *Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en las Empresas Venezolanas en el Año 2011* [Documento en línea]. Disponible: <http://salcedoyordis.blogspot.com/2012/01/impacto-del-control-de-cambio-en-la.html> [Consulta: 2020, junio 8]
- Rojas, N. (2018). *Clima organizacional como factor clave del rendimiento laboral en la Coordinación de la Fundación Misión Barrio Adentro*. Municipio Barinas.
- Sarduy (2011). *El Análisis de la Información y las Investigaciones Cuantitativas y Cualitativas*. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. [Documento en línea].

Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33\\_3\\_07/spu20207.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu20207.htm). [Consulta: 2020, Julio 25]

Tamayo y Tamayo (2010). *El Proceso de la Investigación Científica* (3a. ed.). Caracas: Limusa.

UPEL (2011). *Investigación de Campo*. Manual UPEL

Valera (2009). *Metodología*. Madrid: Taurus.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**(INSTRUMENTO)**

N°	PREGUNTAS	S	AV	N
<b>Variable: Clima Organizacional.</b>				
<b>Dimensión: Factores Individuales.</b>				
1	Cumple sus funciones y <b>responsabilidades</b> dentro del departamento.			
2	Su jefe inmediato reconoce su trabajo permanentemente y lo gratifica con alguna <b>recompensa</b> por su labor.			
3	Cumple sus funciones asignadas o colabora con otras actividades no inherentes, consideradas un <b>desafío</b> en su labor diaria.			
4	Su <b>relación</b> laboral es colaborativa y positiva apoyando a sus compañeros cuando lo requieran.			
<b>Dimensión: Factores Grupales.</b>				
5	Considera que se generan <b>conflictos</b> en su entorno laboral.			
6	Se siente <b>identificado</b> en su entorno laboral.			
7	Realizan <b>trabajo en equipo</b> para realizar actividades productivas.			
8	Te sientes <b>motivado</b> en tu ambiente laboral, para realizar tus actividades y funciones.			
9	Se consideran los <b>valores</b> de respeto, confianza y responsabilidad en su unidad de trabajo.			
10	Existe <b>cooperación</b> entre los compañeros que laboran en su departamento.			
<b>Dimensión: Factores Organizacionales.</b>				

11	Cuenta con recursos tecnológicos para cumplir con sus asignaciones laborales dentro de la unidad.			
12	Considera que la <b>comunicación</b> grupal es efectiva.			
13	Existen lineamientos <b>organizacionales</b> que resguardan el buen clima dentro de la unidad de trabajo.			
<b>Variable: Rendimiento laboral.</b>				
<b>Dimensión: Medios y Beneficios laborales.</b>				
14	Considera que la <b>remuneración</b> recibida está acorde a sus necesidades y satisface su rendimiento laboral.			
15	Se realizan las <b>evaluaciones</b> de desempeño en lapso oportuno.			
16	Considera que las <b>conductas</b> del personal y sus jefes inmediatos son acorde al ambiente laboral.			
17	Considera que cumple con la <b>capacidad</b> para responder a sus funciones dentro del departamento.			
18	Se establecen <b>competencias</b> laborales para dar una respuesta oportuna a sus funciones.			
19	Considera que los <b>beneficios</b> que se entregan en su campo laboral son suficientes para cumplir con sus funciones.			
20	Existe un plan de <b>formación</b> y crecimiento personal en la organización, que responde a sus necesidades de autorrealización.			

## ANEXO B

## (VALIDACIONES)



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN**

**Datos del Experto**

**Nombre y Apellido:** Tahiz Elena Guerrero C.I. N° 12.207.754

**Profesión:** Contador Público y Administradora. **Fecha de la Validación:** 30/01/2022

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: El instrumento cumple para su debida aplicación.

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**Carta de Validación**

Yo, **Tahiz Elena Guerrero**, titular de la Cédula de Identidad N° 12.207.754, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL UN FACTOR CLAVE DEL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN DEL VPDS – UNELLEZ – BARINAS**, presentado por las bachilleres: **Peña L, Rusbely N. C.I: 22.980.741** y **Ramírez, A. Klenery. C.I. 28.068.850**, para optar al título de Licenciada en **Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 30 días del mes de enero de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tahiz Elena Guerrero', written over a faint circular stamp or seal.

Firma del Experto

Cédula de Identidad

C.I: V- 12.207.754



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA CONTADURÍA**

**Datos del Experto**

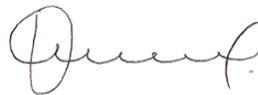
Nombre y Apellido: José Antonio Rodríguez C.I. N° 9.990.216

Profesión: Profesión: Metodólogo Fecha de la Validación: 10/02/2022

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
<b>1</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>2</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>3</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>4</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>5</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>6</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>7</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>8</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>9</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>10</b>	✓		✓		✓		✓		
<b>11</b>	✓		✓		✓		✓		

12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: El instrumento cumple con los requisitos para su debida aplicación.



Firma



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA CONTADURÍA**

**Carta de Validación**

Yo, **José Antonio Rodríguez**, titular de la Cédula de Identidad N° 9.990.216, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL UN FACTOR CLAVE DEL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN DEL VPDS – UNELLEZ – BARINAS**, presentado por las bachilleres: **Peña L, Rusbely N. C.I: 22.980.741** y **Ramírez, A. Klenery. C.I. 28.068.850**, para optar al título de Licenciada en **Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 10 días del mes de febrero de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Antonio Rodríguez'.

Firma del Experto

Cédula de Identidad

C.I: V-9.990.216



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN**

**Datos del Experto**

**Nombre y Apellido:** Yelitza Mujica Guedez **C.I. N°** 8.131.832

**Profesión:** Administradora. **Fecha de la Validación:** 30/01/2022

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: El instrumento cumple para su debida aplicación.

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**Carta de Validación**

Yo, **Yelitza Mujica Guedez**, titular de la Cédula de Identidad N° 8.131.832, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL UN FACTOR CLAVE DEL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN DEL VPDS – UNELLEZ – BARINAS**, presentado por las bachilleres: **Peña L, Rusbely N. C.I: 22.980.741** y **Ramírez, A. Klenery. C.I. 28.068.850**, para optar al título de Licenciada en **Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 30 días del mes de enero de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yelitza Mujica Guedez'.

Firma del Experto

Cédula de Identidad

C.I: V- 8.131.832

**ANEXO C**  
**(PRUEBA PILOTO)**

Cálculo de la confiabilidad del instrumento elaborado mediante el coeficiente estadístico Alpha de Cronbach ( $\alpha$ )

SUJETOS	ITEMES																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	56
2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	3	49
3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	55
5	3	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	51
6	1	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	49
7	3	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	1	3	3	2	3	44
8	3	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	38
9	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	49
10	1	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	38
SUMATORIA	24	26	21	20	21	27	25	28	24	23	24	27	23	28	23	19	26	25	22	22	478
MEDIA	2,40	2,60	2,10	2,00	2,10	2,70	2,50	2,80	2,40	2,30	2,40	2,70	2,30	2,80	2,30	1,90	2,60	2,50	2,20	2,20	48,40
VARIANZA	0,93	0,49	0,54	1,11	0,99	0,46	0,50	0,18	0,49	0,68	0,71	0,46	0,68	0,18	0,46	0,54	0,71	0,50	0,62	0,18	11,22
VARIANZA TOTAL																					43,16

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right]$$

K	20
$\sum S_j^2$	11,22
$S^2$	43,16

SECCIÓN 1	1,05
SECCIÓN 2	0,74

$\alpha$	0,78
----------	------