

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos occidentales
“Ezequiel Zamora”



La universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Coordinación del Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN DE LA UNEFA,
NÚCLEO COJEDES**

Autora: Lcda. Marielvis Martínez

Cedula de identidad V-13.442.915

Tutora: MSc. Rossana Aponte

Cedula de identidad V-16.775.740

San Carlos, junio de 2018.



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



ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Grado	<input type="checkbox"/>	Tesis Doctoral
---------------------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	----------------

Titulado(a):

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNEFA, NÚCLEO COJEDES

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

MARIELVIS LUCRECIA MARTINEZ PEREZ, C.I. V-13.442.918

Como requisito parcial para optar al grado académico de Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Gerencia Pública (Tinaquillo) del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy, 14-06-2019, a las 8:46 a.m., se realizó la presentación/defensa del mismo, acordando:

- Aprobar la Presentación / Defensas del Trabajo / Tesis.
- Aprobar la Presentación / Defensas del Trabajo / Tesis, otorgando Mención Publicación.
- Aprobar la Presentación / Defensas del Trabajo / Tesis, otorgando Mención Honorífica.
- Aprobar la Presentación / Defensas del Trabajo / Tesis, otorgando Mención Publicación y Honorífica.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las 9:15 a.m.

1.- Jurado Principal Titular Coordinadora
M.Sc. Rossana Aparita, C.I. V-16.775.740

2.- Jurado Principal
M.Sc. Orlando Sánchez, C.I. V-15.018.296
(UNELLEZ)



3.- Jurado Principal
M.Sc. Ronald Casañero, C.I. V-13.971.368
(UTIV)

4.- Jurado Suplente
Dr. Darvy Orasma, C.I. V-11.964.355
(UNELLEZ)

5.- Jurado Suplente
M.Sc. Ana Campos, C.I. V-5.209.371
(UNESR)

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Rossana Aponte López, cédula de identidad N° V-16.775.740, en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado, titulado CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNEFA, NÚCLEO COJEDES, presentado por la ciudadana Lcda. Marielvis Martínez Cédula de Identidad N° V-13.442.915, para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Publica, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 14 días del mes de junio del año 2018.

Nombre y Apellido: Msc. Rossana Aponte López



Firma de Aprobación del Tutor

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado fuerza y salud para culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida.

Seguidamente a mis padres por ser siempre mi ejemplo y apoyarme continuamente a seguir en el cumplimiento de mis metas.

A mis hijas, por ser el motivo y la luz que me inspira a continuar esforzándome siempre.

Y por último a mis hermanos por estar a mi lado brindándome ayuda y cariño cada vez que los necesité.

Marielis Martínez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos occidentales “Ezequiel Zamora”, especialmente al área de postgrado por brindarme la oportunidad de hacer realidad una de mis metas y formarme como Magíster en Gerencia Pública.

A la Msc. Rossana Aponte, por guiarme con su extraordinaria sabiduría en el trabajo de investigación además de mostrarme su dedicación, entrega, compromiso, paciencia y amor por su trabajo.

A los profesores validadores y todos aquellos docentes que atentamente colaboraron en la realización de la investigación efectuando las correcciones pertinentes que permitiera su efectividad.

Y finalmente al personal de la UNEFA Núcleo Cojedes quienes participaron afectuosamente como población de estudio en esta investigación y que prestaron su ayuda muy amablemente.

Marielvis Martínez

ÍNDICE GENERAL

	pp.
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
LISTA DE CUADROS	v
LISTA DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULOS:	1
I: EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Justificación de la Investigación	8
II: MARCO TEÓRICO	10
Antecedentes de la Investigación	10
Bases Teóricas	17
Bases Legales	30
Operacionalización de las Variables	34
III: MARCO METODOLÓGICO	36
Tipo de Investigación	36
Diseño de Investigación	37
Modalidad de la Investigación	37
Población	38
Muestra	38
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	39

Validez del instrumento	39
Confiabilidad del instrumento	40
Técnicas de Análisis de Datos	41
IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	43
V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
Conclusiones	69
Recomendaciones	70
REFERENCIAS	72
ANEXOS	75
Anexo A: Instrumento de recolección de información	76
Anexo B: Validación del Instrumento	78
Anexo C: Confiabilidad del Instrumento	85

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°

1	Operacionalización de las variables	35
2	La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales.	44
3	Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño laboral.	45
4	La infraestructura o planta física favorece las condiciones laborales del personal en su desempeño.	46
5	Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional.	47
6	El decano posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la organización.	48
7	Las condiciones de trabajo y el entorno son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor.	49
8	Están establecidas, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización.	50
9	Existe empatía con sus compañeros de trabajo.	51
10	Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral.	52
11	Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador.	53
12	Toma la iniciativa y asume la responsabilidad de desempeñar correctamente su labor.	54

13	Las decisiones tomadas dentro de la organización son hechas solamente por los directivos.	55
14	El personal directivo toma en cuenta las opiniones de sus empleados para tomar decisiones.	56
15	El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente).	57
16	Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general.	58
17	Las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente.	59
18	La institución cuenta con personal capacitado para desarrollar propuestas que mejoren el desempeño laboral.	60
19	Participaría en las actividades en pro de cumplir la misión de la institución.	61
20	Generaría nuevas alternativas para dar soluciones efectivas a los problemas relacionados con el clima organizacional que puedan existir en la institución.	62
21	Domina y utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desarrollo profesional.	63

LISTA DE FIGURAS

Figura N°

1	La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales.	44
		45
2	Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño laboral.	
3	La infraestructura o planta física favorece las condiciones laborales del personal en su desempeño.	46
4	Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional.	47
5	El decano posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la organización.	48
6	Las condiciones de trabajo y el entorno son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor.	49
7	Están establecidas, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización.	50
8	Existe empatía con sus compañeros de trabajo.	51
9	Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral.	52
10	Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador.	53
11	Toma la iniciativa y asume la responsabilidad de desempeñar correctamente su labor.	54
12	Las decisiones tomadas dentro de la organización son hechas solamente por los directivos.	55
13	El personal directivo toma en cuenta las opiniones de sus empleados para tomar decisiones.	56
14	El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente).	57

15	Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general.	58
16	Las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente.	59
17	La institución cuenta con personal capacitado para desarrollar propuestas que mejoren el desempeño laboral.	60
18	Participaría en las actividades en pro de cumplir la misión de la institución.	61
19	Generaría nuevas alternativas para dar soluciones efectivas a los problemas relacionados con el clima organizacional que puedan existir en la institución.	62
20	Domina y utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desarrollo profesional.	63

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos occidentales
“Ezequiel Zamora”



La universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Coordinación del Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN DE LA UNEFA,
NÚCLEO COJEDES**

Autora: Lcda. Marielvis Martínez

Tutora: MSc. Rossana Aponte

Fecha: Junio de 2018.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo analizar el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes. Se fundamentó en la Teoría de la Motivación Maslow (1971 y en la Teoría del Clima Organizacional de Lickert (1997). El estudio es de tipo descriptivo con diseño de campo no experimental. Debido a que la población es finita no se utiliza técnicas de muestreo, es tipo censo, compuesta por 5 trabajadores de la institución. Para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario de escala múltiple de cinco alternativas de respuestas, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca, el cual fue sometido a la validez de constructo, contenido y juicio de tres (3) expertos. La confiabilidad se estableció a través del Alpha de Cronbach, con resultado de 0,87, altamente confiable. Se concluyó que el clima organizacional y el desempeño laboral están relacionados, puesto que las características presentes en el clima de la institución afectan directamente la labor de los trabajadores y es por ello, que muestran deficiencia al realizar su trabajo en la institución, puede mencionarse que el desempeño evidenciado en el personal también afecta el ambiente que los rodea creando así, un clima inadecuado para el ejercicio.

Palabras claves: Desempeño laboral, clima organizacional, gerencia.

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos occidentales
“Ezequiel Zamora”



La universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Coordinación del Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

ORGANIZATIONAL CLIMATE ON THE PERFORMANCE OF WORKERS OF THE DEPARTMENT OF ADMINISTRATION OF THE UNEFA, CORE NUCLEUS

Author: Lcda. Marielvis Martínez

Tutor: MSc. Rossana Aponte

Date: June 2018.

SUMMARY

The objective of this research was to analyze the organizational climate in the performance of the workers of the Administration Department of UNEFA, Cojedes nucleus. It was based on Maslow's Theory of Motivation (1971) and Lickert's Organizational Climate Theory (1997), which is a descriptive study with a non-experimental field design, because the population is finite and sampling techniques are not used. It is a census type, composed of 5 workers of the institution. To collect the information, the survey technique was used with a questionnaire instrument of multiple scale of five alternative answers, always, almost always, sometimes, almost never or never, the which was submitted to the construct, content and judgment validity of three (3) experts Reliability was established through the Cronbach's Alpha, with a result of 0.87, highly reliable, it was concluded that the organizational climate and the work performance they are related, since the characteristics present in the climate of the institution directly affect the work of the workers and that is why, they show deficiency to the reali Because of their work in the institution, it can be mentioned that the performance evidenced in the personnel also affects the environment that surrounds them, creating an inadequate climate for the exercise.

Keywords: Work performance, organizational climate, managemen

INTRODUCCIÓN

Las instituciones universitarias son un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan juntas para el logro de un propósito determinado por la misma, y están conformadas por un conjunto de elementos relacionados entre sí, tales como la estructura organizacional, los procesos que ocurren dentro de ella y la conducta de los individuos. La interacción de los componentes antes mencionados produce patrones de relación variados y específicos que encajan dentro de lo que se ha denominado clima organizacional.

El clima organizacional está estrechamente relacionado con el estímulo de los miembros de la organización, por lo que se está ligado a la personalidad o carácter del ambiente de la organización. El clima de cualquier organización puede ser cambiante debido a las distintas situaciones que se presenta en la misma, si la motivación de los miembros es elevada el clima tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes, cuando la motivación del personal es baja por temores o frustración o por barreras a satisfacciones de necesidades personales el clima organizacional tiende a bajar.

En este sentido, el denominado clima organizacional puede determinar y condicionar el comportamiento de los empleados pertenecientes a la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada (UNEFA) Núcleo Cojedes, favoreciendo o desfavoreciendo el grado de desempeño con respecto a los fines del mismo.

Con respecto, al desempeño laboral, a opinión de Álvarez (2002) “es el cumplimiento de las funciones del proceso educativo”, y Robbins y Coulter (2011), por su parte, plantea que dicho desempeño va a depender de las habilidades intelectuales y físicas necesarias para su desenvolvimiento en el puesto de trabajo, por lo cual deben

considerar los requisitos exigidos en el perfil del mismo. Tomando en cuenta estas definiciones, el desempeño laboral debe dirigirse no solo al cumplimiento de las funciones dentro de la organización, sino hacia otras actividades como la disposición del personal para planificar, organizar y controlar todas las actividades dentro de la institución donde labora.

En tal sentido, la presente investigación analiza el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes, describiendo aspectos relativos a ambas variables, como son la motivación, el liderazgo, la comunicación y la toma de decisiones, detallando, de esta forma, como afecta dicho clima en el desempeño del personal objeto de estudio.

Por consiguiente, esta investigación se estructuró en cinco capítulos. El capítulo I, donde se presenta el planteamiento del problema, los objetivos y justificación de dicho estudio. En el capítulo II, se hace referencia a los antecedentes de la investigación relacionados con el tema, las bases teóricas con su respectivas fundamentación, así como las bases legales que las sustentan.

En el capítulo III, se define el marco metodológico utilizado para llevar a cabo el estudio, el cual está constituido por el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y la técnica de análisis de la información. El capítulo IV, que representa el análisis de la recolección de los datos, así como, la interpretación de los resultados. El capítulo V las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Y finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones son un sistema complejo, donde interactúan recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, que llevan a cabo procesos que permiten el logro de objetivos previamente planteados y brindan productos y/o servicios a la sociedad guiándose por políticas establecidas para la eficaz consecución de las metas establecidas. Su carácter económico puede ser con o sin fines de lucro y su forma legal se define entre personalidad jurídica o natural. Esto implica además, que las organizaciones se vean en la obligación de adaptarse a los cambios que presente el entorno interno y/o externo para satisfacer necesidades de sus clientes, lo cual conlleva a posicionarse en niveles óptimos del mercado.

Debido a la complejidad que presentan las organizaciones, resulta necesario conocer su realidad; esto implica analizar los factores determinantes para el funcionamiento de las mismas tales como: carencia de liderazgo, toma de decisiones, falta de recursos financieros, tecnológicos y materiales, en general las condiciones en las que se presta el trabajo y en la que día a día se ven envueltos los trabajadores. El clima organizacional representa una serie de características del medio ambiente interno y externo que impactan sobre él, así como también la forma como lo perciben sus miembros, quienes son los receptores directos del ambiente laboral presente.

El clima organizacional no es tangible, pero puede ser percibido fácilmente por cualquier miembro de la empresa, y tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, principalmente las personas que allí se desenvuelven,

que en definitiva son las que llevan a cabo gran cantidad de los procedimientos necesarios para cumplir con los objetivos y alcanzar las metas.

El clima organizacional citado por Brunet (2004) es:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.3)

Visto de esta manera, el clima organizacional se entiende como un ambiente laboral cuyas ventajas hacia la organización van a depender de las estrategias implementadas en la gerencia de recursos humanos, materiales y financieros, lo cual a su vez se refleja en grado de satisfacción presente y por ende en los resultados obtenidos por el personal en las actividades que ejecutan.

Ahora bien, en las organizaciones, es importante el desempeño laboral de sus trabajadores, con la finalidad de alcanzar metas comunes para optimizar la imagen y productividad de la organización. Según Chiavenato (2006:243) dice que: “el desempeño laboral es una sistemática apreciación del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona”.

En las organizaciones se deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales destacan: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador. Por consiguiente, se puede afirmar que el desempeño es una apreciación por parte de los supervisores de una organización, en la manera como un empleado logra sus metas u objetivos, así mismo, el desempeño laboral permite visualizar hasta qué punto, un empleado puede realizar una labor; aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también

las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio

En este contexto, las instituciones de educación universitaria venezolanas, cuyas estructuras gerenciales están conformados por Rectorado, Decanatos, Direcciones y Departamentos, requieren de personas motivadas y comprometidas con los objetivos de la universidad o institución; que estén conscientes de su relevancia como factor humano en las instituciones y cada día se vean más integrados como elementos fundamentales de aquella a la cual pertenecen, es por ello que se deben generar esfuerzos para que el empleado encuentre el sentido de pertenencia y se comprometa con la institución, asumiendo su cultura y que su comportamiento esté identificado con la misión de la estructura donde se encuentra inserto..

La Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana (UNEFA) se caracteriza por ser una institución donde las decisiones son tomadas según jerarquía vertical (de arriba hacia abajo) ya que éstas son tomadas por el Decano y en muchos casos son emanadas de las autoridades universitarias de más alto nivel y los trabajadores tienen que limitarse a cumplirla. Como parte de la estructura organizativa de la UNEFA se encuentra el Departamento de Administración que realiza funciones de servicios al personal (Parte del personal militar y Civil), Beneficios Socioeconómicos, Elaboración y revisión de nómina, Revisión de expedientes para ingreso, Revisión de recaudos de anticipo de prestaciones, entre otros

En cuanto a la problemática, a través de observación directa, se pudo evidenciar un clima organizacional, que genera descontento e insatisfacción en los trabajadores, en lo referente a los de estilos de liderazgo, el personal en ocasiones no tienen definido el estilo de liderazgo que predomina en la dependencia así como tampoco en ciertas ocasiones no saben quién es en realidad el jefe de la misma, trayendo como consecuencia baja productividad o dificultades en el rendimiento de sus labores administrativas por carecer de estrategias que mantengan al personal motivado.

Por lo antes expuesto, se evidencia que no existe disposición por parte de los trabajadores para trabajar y cumplir con los objetivos de la dependencia, no existen reconocimientos e incentivos por el excelente trabajo realizado, la comunicación no se da de manera efectiva, las decisiones son tomadas muchas veces sin que el personal pueda tener noción de las mismas, entre otros.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, se ha generado un descontento que lógicamente repercute en el ambiente de trabajo, afectando la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores que hacen vida en la organización, tomando un comportamiento apático y de bajo desempeño para el desarrollo de sus funciones.

Si se logra determinar las causas que motivan la insatisfacción del personal que afecta el clima organizacional se está más cerca de conseguir soluciones cónsonas para desarrollar sus capacidades y mejorar el desempeño, para que así logre cumplir con los objetivos planteados por la organización y pueda alcanzar sus aspiraciones.

Formulación del problema

Por lo antes descrito, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cómo es el clima organizacional de la institución?

¿Qué factores influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la UNEFA, núcleo Cojedes?

-¿Qué beneficios traerá al Departamento de Administración, realizar acciones que coadyuven a mejorar el clima organizacional a fin que contribuya a optimizar el desempeño laboral?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual por el personal administrativo de la UNEFA, núcleo Cojedes.

Identificar los factores que influyen en la efectividad del desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes.

Determinar las acciones que coadyuven a mejorar el clima organizacional de manera que contribuya a optimizar el desempeño laboral del personal del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La organización en un momento determinado puede facilitar u obstaculizar las relaciones entre su personal, puede estimular o dificultar el ejercicio profesional e incidir en el logro de los objetivos. En este sentido, en una institución administrativa, en la medida en que un clima organizacional adecuado, permita la satisfacción social de los trabajadores, la armonía, participación y cooperación, y a su vez se generen relaciones interpersonales óptimas es altamente probable que se alcancen los objetivos institucionales.

Partiendo del planteamiento anterior se pone en manifiesto la importancia del clima organizacional, ya que este es un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio.

En tal sentido, el tema en estudio se justifica, ya que el clima organizacional es muy complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sinnúmero de componentes: es sensible, porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico, porque estudiando la situación de sus componentes se puede mejorar el desempeño de los trabajadores aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias.

En lo teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias Sociales, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías, lo cual necesariamente conlleva a hacer epistemología del conocimiento existente. En lo metodológico, esta investigación generará la aplicación de un nuevo método de investigación para concebir conocimiento válido y confiable dentro del área del clima organizacional y el desempeño laboral y otras áreas de las ciencias sociales.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para investigadores que presenten situaciones similares a las que aquí se plantean, sirviendo como marco referencial a estas.

El presente trabajo de investigación centró su justificación dentro del Plan de la Patria, Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019, tomando en cuenta las estrategias y políticas referidas a apoyar la organización y participación de los trabajadores en la gestión de las empresas. De igual manera, se justifica desde el punto de vista teórico y práctico porque pretende establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la institución objeto de estudio, tomando en consideración diversas variables y teorías

existentes en el ámbito gerencial y organizacional. Desde el punto de vista práctico, se pretende que la presente investigación sirva como marco de referencia a las instituciones que pretendan justificar un clima organizacional, a objeto de mejorar las condiciones existentes, propiciando espacios armónicos y creativos, donde los trabajadores se sientan plenamente identificados y motivados al logro de las metas organizacionales.

Por otra parte, se enfoca en la línea de investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos occidentales “Ezequiel Zamora” denominada Gerencia Pública que ha sido concebido para responder a la necesidad de elevar el nivel de capacitación del personal que labora en la administración pública centralizada o descentralizada, ampliar y flexibilizar su formación hacia nuevas y más complejas concepciones sobre la planificación y gestión pública y social, desarrollar la capacidad de liderar la creación de una cultura de servicio público y de productividad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico constituye una de las etapas más importantes dentro de una investigación ya que es la que amplía la descripción del problema, integrando así la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas. Tamayo y Tamayo (2002) refieren que el marco teórico constituye el marco de referencia del problema, en el que se estructura un sistema conceptual compuesto por hechos e hipótesis que deben ser compatibles entre sí en relación con la investigación. Asimismo, destaca que el marco teórico permite al investigador precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal manera que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Un aspecto muy importante dentro del marco teórico es el concerniente a los antecedentes del problema, los cuales permiten aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado. De tal manera que, según lo señala Tamayo y Tamayo (2002):

Los antecedentes permiten hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados con relación al problema formulado con el propósito de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación. Así entonces, los antecedentes pueden indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado (p. 98).

Son muchas las investigaciones que se han llevado a cabo en esta área, acerca del clima organizacional en todos los ámbitos laborales, y que de una u otra forma han contribuido a esclarecer los factores que influyen en los ambientes de trabajo, determinando el desempeño y la calidad en la labor diaria; en tal sentido, el presente estudio, ha tomado como referencia diversas investigaciones tanto nacionales como

internacionales afines al tema en cuestión, de esta forma se pretendió dar sustentabilidad y afianzar los cimientos de los que se han partido.

Ahora bien, entre los trabajos internacionales consultados y que sirvieron de soporte, se encontró el elaborado por Vargas (2015) en el trabajo de investigación titulado clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas, 2015, tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral; es decir, en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas 2015. Asimismo el marco teórico se ha basado en teorías que fundamentan y sustentan las variables del clima organizacional y desempeño laboral, abordando juntamente con sus respectivas dimensiones de cada variable de la investigación.

El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. Por otro lado, para la obtención de los datos se ha utilizado el cuestionario estructurado de Likert. Lo cual está debidamente estructurada para la obtención de los datos acerca del objeto de estudio. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Asimismo para el procesamiento de los datos se ha utilizado el programa SPSS 22. Mediante lo cual, se logró conocer los resultados de la investigación. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La vinculación de este trabajo de investigación con el tema expuesto en este estudio es que señala que un adecuado desempeño laboral de los trabajadores depende básicamente de un adecuado clima organizacional, sumando a ello los conocimientos necesarios para su aplicación, para lo cual se tiene que contar con personas idóneas, con un perfil adecuado que sean capaces de manejar el rol asignado.

También Palomino (2016) en la investigación El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y papelería Veneplast LTDA, tuvo como objetivo analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por trabajadores de la Empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda., estos corresponden a 97 personas y la muestra para este estudio estuvo constituida por 49 individuos. Se usaron fuentes primarias: procedente de las encuestas que se aplicaron; y secundarias: que fueron los artículos, informes, libros entre otros documentos necesarios para nutrir el estudio.

Se estimó que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad alto (alfa de Cronbach: 0,89) así como un nivel de consistencia y validez adecuado para las 45 preguntas que posee, que son de respuestas con opción múltiple, utilizando diferentes categorías. En las preguntas de opción múltiple se ha utilizado una escala tipo Likert con calificaciones que van de 1 a 7, así: “total acuerdo”, “casi total acuerdo”, “parcial acuerdo”, “indeciso”, “parcial desacuerdo”, “casi total desacuerdo”, “total desacuerdo”.

Se pudo concluir que los empleados catalogaron el clima organizacional como bueno, en especial en términos de la motivación que reciben y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones. También se determinó que los puntos más débiles se hallaron en relación con la capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo.

Otra de las conclusiones fue que el desempeño laboral se pudo clasificar como bueno. En este caso los aspectos o dimensiones con más fortaleza dentro de la empresa correspondieron a las aptitudes y las habilidades, conjuntamente con la motivación que reciben para llevar a cabo sus tareas. En cambio, el conocimiento existente sobre la existencia de algún estándar para medir el desempeño dejó mucho que desear.

Esta investigación servirá de aporte, por cuanto toma en cuenta el recurso humano su efectividad y las relaciones laborales de sus trabajadores en pro de la efectividad de sus actividades, lo que facilitó la comprensión de la importancia del recurso humano, su clima organizacional y su desempeño en pro de la efectividad de las organizaciones.

Además, Solano (2017) en la investigación que lleva por título Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017, tuvo por objetivo general determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017.

Se tienen una investigación de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. Se ha empleado tabla y gráficos, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Se evidenció una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_{s} < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_1 : “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”.

El trabajo antes mencionado, se toma como antecedente ya que en él, se busca establecer la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Por otra parte, dentro de los antecedentes consultados a nivel nacional, se encontraron el de Arandia (2014) en la investigación El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy, que surge producto de los desaciertos en el manejo de los procesos administrativos, de las inquietudes e inconformidades relacionadas con el desempeño laboral del personal del área administrativa en el Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY) y los cuales han sido reiterados en diversos informes de auditoría. Enmarcado en este contexto la presente investigación se plantea como objetivo general “Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal que labora en las unidades que conforman el área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY)”. El Estudio se encuentra enmarcado dentro del diseño transaccional correlacionar – causal, la población estuvo conformada por 30 personas, tomándose como muestra el 100% de los mismos. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, validado por juicio de expertos.

Los resultados se presentaron en cuadros acompañados de gráficos de barras. Entre las conclusiones obtenidas destacan: a) La remuneración que reciben por el trabajo realizado no es suficiente para cubrir sus necesidades personales. b) La estructura definida como las normas, reglas y procedimientos limita el desempeño de los funcionarios. c) Pocas veces la institución otorga reconocimientos o recompensas que le incentiven. d) No se logra establecer un liderazgo bien definido. e) Pocas oportunidades para el desarrollo profesional. f) El entorno y el trato recibido por el

director y los coordinadores de la institución casi siempre los satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor. g) El respeto, el reconocimiento, la calidad de vida en el trabajo y su ambiente de trabajo son factores que les satisfacen e incentivan. h) Sólo algunas veces las relaciones interpersonales facilitan la convivencia en el entorno laboral. Finalmente, proponen una serie de lineamientos organizacionales y las correspondientes recomendaciones en pro de fortalecer el clima organizacional y en consecuencia mejorar el desempeño laboral del personal objeto de este estudio.

Es importante destacar que esta investigación sirvió como guía para el presente estudio ya que analiza el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa, los cuales constituyen la base fundamental del sistema productivo para lograr incrementar su eficiencia, eficacia y productividad.

De igual manera, Luengo (2014) en el trabajo de grado titulado Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en centros de Educación Inicial, tuvo como propósito fue analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia. La investigación fue de tipo descriptivo–correlacional enmarcada en un diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo constituida por 49 sujetos, 5 directores y 44 docentes siendo considerada como muestra su totalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento de medición dos cuestionarios, uno dirigido a los docentes y otro al personal directivo, cada uno con 36 ítems, respectivamente, con selección de escala tipo Lickert con alternativas de respuestas, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

Fue validado por cinco (05) expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, cuyo resultado fue de 0.87, en ambos casos, indicando que el instrumento es altamente confiable. Asimismo se realizó el análisis de los resultados, calculando medias aritméticas, frecuencias y porcentajes. Para la correlación se optó por el coeficiente de Spearman, obteniéndose un valor de 0,726 lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables

objeto de investigación. Los resultados arrojaron que en los centros educativos predomina un clima autoritario, donde el director no es visto como líder, evidenciándose un ambiente laboral que no estimula los docentes quienes no se sienten identificados plenamente con la organización, lo que ha venido influyendo en su desempeño laboral manifestando monotonía en el día a día, situación que los sitúa al margen de los avances tecnológicos y pedagógicos, además de presentar debilidades en las habilidades administrativas sobre todo en las técnicas y conceptuales, así como en las estrategias relacionadas con la participación en equipos de trabajo y la socialización de valores. La correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral fue alta y estadísticamente significativa.

El antecedente mencionado aporta a la presente investigación ya que analiza la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en una institución y para ello se identificaron los tipos y se determinaron los factores del clima organizacional, se identificaron las habilidades de los docentes y las estrategias.

Finalmente, Barrios (2015) en el trabajo titulado Desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050) de Tinaquillo, estado Cojedes, tuvo por objetivo establecer la relación del desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050). El estudio es de tipo descriptivo con diseño de campo no experimental. Debido a que la población es finita no se utiliza técnicas de muestreo, es tipo censo, compuesta por 17 docentes de la institución. Para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario de escala múltiple de tres alternativas de respuestas, siempre, casi siempre o nunca, el cual fue sometido a la validez de constructo, contenido y juicio de tres (3) expertos.

La confiabilidad se estableció a través del Alpha de Cronbach, con resultado de 0,89, altamente confiable. Se concluyó que el clima organizacional y el desempeño docente están relacionados, puesto que las características presentes en el clima de la institución afectan directamente la labor de los docentes y es por ello, que los educadores muestran

deficiencia al realizar su trabajo en la institución, puede mencionarse que el desempeño evidenciado en los docentes también afecta el ambiente que los rodea creando así, un clima inadecuado para el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje.

La investigación de Barrios, confirma la existencia de factores que influyen en la efectividad del desempeño laboral y son estos mismos los que conforman el clima el clima organizacional de una organización, sin importar su naturaleza. De esta manera es posible determinar hasta qué punto el clima organizacional condiciona el funcionamiento o la gestión dentro de una institución educativa. Tomando como guía el trabajo antes mencionado será posible establecer que aspectos del clima organizacional deben ser estudiados y plantear la posible forma de mejorarlos.

BASES TEÓRICAS

Para desarrollar la fundamentación teórica de la investigación se inició realizando una revisión bibliográfica del clima organizacional, desempeño laboral, y las teorías que sustentan los términos antes descritos.

Teorías que sustentan la Investigación

Teoría de la Motivación Maslow

En relación a las teorías motivacionales humanas, se puede citar la jerarquía de las necesidades de Maslow (1974), citado por Quintero (2011). Según el autor, esta teoría de las necesidades humanas está organizada y dispuesta en niveles:

1. Necesidades Fisiológicas: las cuales constituyen el nivel más bajo de todas las necesidades humanas, pero, así mismo, son de vital importancia. En este nivel están las necesidades de alimentación (hambre, sed), de sueño y reposo (cansancio), de abrigo (frío y calor), el deseo, entre otras.

Estas necesidades están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie; son necesidades instintivas que nacen con el individuo. Por otra parte, son las más apremiantes de todas, ya que, cuando algunas de ellas no está satisfecha, domina la dirección del comportamiento.

2. Necesidades de Seguridad: Son las necesidades de seguridad o estabilidad; las mismas consisten en la búsqueda de protección contra la amenaza o privación, es como un escape al peligro. Estas necesidades surgen en el comportamiento, cuando las antes mencionadas (necesidades fisiológicas), han sido relativamente satisfechas.

De igual manera, estas necesidades de protección tienen gran importancia en el comportamiento humano; el empleado está siempre en relación de dependencia con la empresa en la que acciones administrativas arbitrarias o decisiones incoherentes, provocan inseguridad e incertidumbre en el empleado en cuanto a su permanencia en el empleo.

3. Necesidades Sociales: Éstas surgen en el comportamiento cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad), se encuentran relativamente satisfechas. Entre las necesidades sociales están las de asociación, participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambios amistosos, de afecto y de amor. Asimismo, cuando estas necesidades no son lo suficientemente satisfechas, el individuo se vuelve resistente, antagónico y hostil con relación a las personas que lo rodean. 4. Necesidades de Estima: Estas necesidades están relacionadas en la forma como el individuo se observa y se evalúa. De igual forma, involucra la auto percepción, auto confianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de estatus y de prestigio, y de consideración. La frustración de las necesidades citadas anteriormente puede producir en el individuo sentimientos de inseguridad, debilidad, dependencia y desamparo, que a su vez conducen al desánimo o a actitudes compensatorias. 5. Necesidades de Autorrealización: Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Son las necesidades de desarrollar su propio potencial de auto realizarse

continuamente. Esa tendencia se expresa generalmente a través del impulso de la persona de ser cada vez más y de tender a ser todo lo que puede ser.

Se considera por tal motivo de gran importancia que toda persona conozca y maneje la jerarquización, según Maslow (1974), citado por Quintero (Ob. Cit.) de las necesidades de los seres humanos, puesto que de esta forma podría determinar el porqué de ciertos comportamientos de los miembros de una organización, y por otro lado buscar alternativas ante posibles conflictos, basados en un análisis científico de los hechos.

Teoría del Clima Organizacional de Lickert

La teoría del Clima Organizacional de Lickert (1997), citado por Rodríguez (2005) permite visualizar, en términos de causa y efecto, la naturaleza de los climas que se estudian, así como también el papel o influencia de las variables que conforman el clima que se observa. Según Chiavenato (2004), la teoría organizacional de Lickert permite visualizar en términos de causa y efecto, la naturaleza de los climas que se estudian, así como también el papel e influencia de las variables que conforman el clima que se observa.

Considerando la administración como un proceso relativo donde no existen normas ni principios válidos para todas las circunstancias y ocasiones, porque ésta va a ser diferente en cada organización, pudiendo asumir posiciones diferentes, dependiendo de las condiciones internas y externas de la organización. A tal efecto, el comportamiento de los empleados es causado por la actitud de los gerentes, el ambiente organizacional percibido y las informaciones, las capacidades, las esperanzas y los valores existentes en las organizaciones. La reacción de una persona ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta.

En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas individuales. La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, tal persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la institución para un individuo.

Por tanto, el clima organizacional es: un constructo personalista, una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo pertinente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización. Las percepciones individuales del clima de la organización consisten aquí en una interacción (y combinación) de características objetivas y hechos que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra

Así mismo, los climas organizacionales planteados por Lickert pueden ser de la siguiente manera:

Clima Autoritario Explotador: son muy autocráticos, con poca confianza en los subordinados, por lo que la mayoría de sus decisiones se toman en la cumbre de la organización. Existe poca interacción entre jefes y subordinados, los cuales tienen un lugar en una atmósfera de miedo, castigo y desconfianza.

Clima Autoritario Benevolente: poco autocrático, con relativa confianza en los subordinados, la mayoría de las decisiones las tienen la alta gerencia. Las recompensas y algunos castigos son métodos utilizados para mantenerlos motivados.

Clima Consultivo: en este clima, la descentralización de las decisiones tienen la mayor presencia, la gerencia muestra una mayor confianza en sus subcoordinadores y el control se distribuye desde arriba hacia abajo, las comunicaciones son descendientes, manteniendo un esquema jerárquico con un claro sentido de la responsabilidad y productividad en todos los niveles.

Clima Participativo: en este tipo de clima, la confianza y el compromiso entre los trabajadores y los objetos de la organización son evidentes. Se nota atracción grupal, las comunicaciones son multidireccionales y conducen a una participación colectiva, existiendo una relación de amistad y confianza entre los jefes y los subordinados, por lo que rara vez se aplican castigos, sino que se motiva la participación de los subordinados por medio de recompensas simbólicas.

Por tal motivo, esta teoría indica que de acuerdo a lo que el hombre percibe del ambiente, de esta misma manera asume sus actitudes. Es de relevante importancia que los gerentes de las organizaciones conozcan la necesidad humana de su personal y utilicen la motivación como medio poderoso para mejorar la calidad de la institución, a fin de mantener el clima armonioso en la organización, para que así se cumpla a feliz término la misión y visión de la misma.

De acuerdo a Likert (citado por Rodríguez, 2005) la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas, normas, la toma de decisiones, entre otras. Para dicho autor estas variables que determinan las características de la organización son:

Variables Causales: esta comprende a la parte administrativa y estructural de la organización; tiene que ver con todas aquellas reglas, decisiones, competencias y actitudes.

Tomando como referencia a otro autor denominado Brunet (2002) para definir las Variables Causales, las mismas son variables independientes que determinan el sentido de una organización. Estas variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales:

1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes.

2. Son variables independientes (de causa – efecto). En otras palabras, si estas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

Variables Intermediarias: está conformado por la parte interna de la organización como la motivación, la comunicación, entre otras. Tomando como referencia a otro autor denominado Brunet (2002) para definir las Variables Intermediarias, la misma reflejan el estado interno y la salud de la organización; dicha variable son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

Variables Finales: son dependientes de las variables causales e intermediarias, y reflejan el resultado obtenido por la organización. Finalmente, este autor (Brunet, 2002) define las Variables Finales, las mismas vienen a ser la parte resultante de la organización como es la productividad, las ganancias y las pérdidas; y forman parte esencial de la eficacia organizacional.

FIGURA N° 1. Teoría del clima organizacional de Likert.



Fuente: Brunet. L (2002: 30).

Tipos de clima organizacional

Según Robbins (1994), los tipos de clima organizacional que caracterizan a cualquier organización, son:

1.- Clima Organizacional hacia el Poder: Una organización orientada en este clima, tiene una estructura de poder muy variable. El bienestar de los empleados depende mucho de los jefes. Como ejemplos están las formas de dominio familiar; en el campo educativo se podrían mencionar algunas escuelas con un director autocrático, con mucho ascendiente en el personal.

2.- Clima Orientado hacia el Papel: Los climas orientados hacia el papel recalcan el orden y la racionalidad. La competencia y el conflicto se regulan principalmente mediante reglas y procedimientos, valorando mucho la predecibilidad y la estabilidad. Algunos ejemplos son los bancos, instalaciones públicas y las agencias de bienestar social.

3.- Clima Orientado hacia el Trabajo: En una organización orientada hacia el trabajo, existen objetivos específicos. La estructura de la organización, sus actividades y empleados se evalúan, en última instancia, en términos de su contribución al objetivo. Los individuos sin los conocimientos y habilidades necesarias reciben un entrenamiento nuevo o son reemplazados. En el sector educativo esta categoría no tiene cabida, ya que su estructura burocrática no se ajusta a esos lineamientos.

4.- Clima Organizacional hacia la Gente: Este tipo de organización existe para servir las necesidades de los miembros, donde no se espera que la gente haga cosas contrarias a sus valores. Los trabajos se asignan en base a preferencias o necesidades personales de aprendizaje y desarrollo. Ejemplo de esta organización son los grupos civiles de voluntarios.

Es evidente que ninguna de las categorías mencionadas es la mejor para todas las necesidades organizacionales. De igual manera, debe destacarse que no todos los climas organizacionales caen dentro de estas cuatro categorías; las organizaciones

tienen climas que representan una combinación de dos o más de este tipo, inclusive un clima particular. A pesar de esto, el clima organizacional es una variable de importancia, que sirve para caracterizar e identificar las formas más probables de dirección que se utilizan.

Por otra parte, y continuando con los tipos de clima organizacional, para Halpin y Croft (citados por Robbins, 1994), van en un continuo de clima abierto (abierto y controlado) a clima cerrado (familiar, paternal y cerrado), los cuales presentan las siguientes características:

- Clima Abierto: Organización de carácter dinámico y vivo, donde la productividad y la satisfacción de las necesidades sociales se dan naturalmente y el liderazgo emerge tanto del grupo como del líder.

- Clima Controlado: Muy orientado al rendimiento a costa de la satisfacción de necesidades sociales.

- Clima Familiar: Muy personal, pero con escaso control; más atención a la satisfacción de necesidades sociales y poca atención al cumplimiento de la tarea.

- Clima Paternal: No hay mucha satisfacción ni en el trabajo ni en las aspiraciones sociales. El líder limita los actos de liderazgo del grupo.

- Clima Cerrado: Hay un alto grado de apatía y no hay satisfacción ni social ni profesional. La organización parece estancada.

Todo gerente debe evaluar las condiciones del ambiente de su organización, con el propósito de establecer adecuada y armoniosamente los lineamientos que son indispensables para llevar a la organización hacia los objetivos programados. Los conceptos citados permiten entender que el clima organizacional es un factor clave de productividad, eficiencia y eficacia en una organización, por lo que se hace necesario que en el acontecer educativo, los gerentes lleven a la práctica adecuadamente los siguientes términos: comunicación, liderazgo, toma de decisiones y motivación, ya que

los mismos juegan un papel fundamental en el clima organizacional en cualquier institución.

Dimensiones del Clima Organizacional

Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional y el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de cualquier organización. En este sentido, a continuación se señalan algunas de las dimensiones más relevantes establecidas por algunos autores en el área: Silva, (2006: 80-85) identifica elementos comunes para el estudio de clima organizacional:

1. Autonomía individual, refleja el grado de libertad de las personas en su desempeño laboral, haciéndose énfasis en la responsabilidad individual, independencia, libertad e iniciativa, participación en las decisiones y orientación al cumplimiento de normas y objetivos institucionales.

2. Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado, refiere a la forma en que la gerencia establecen los objetivos, políticas y procedimientos, así como las estrategias utilizadas para que dicha información sea recibida por los diversos miembros de la organización.

3. Orientación hacia la recompensa, establece los comportamientos que las personas tienen con el propósito de orientar el trabajo hacia la consecución de logros y metas, generándose así beneficios y recompensas.

4. Consideración, entusiasmo y apoyo, parte de la alta gerencia y consiste en brindar apoyo a sus subalternos en la realización de sus tareas, estimulando el entusiasmo en los trabajadores por el reconocimiento y afecto.

5. Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo, esta dimensión indica la importancia que tiene la conformación de grupos, la calidad de las relaciones interpersonales, e incluye factores como la tolerancia y el manejo de conflictos. De

igual forma el autor señala que existen variables o dimensiones que son necesarias incorporar al momento de estudiar el clima organizacional, entre las que destacan:

- a. Motivación, compromiso y confianza en la organización.
- b. Recompensa como resultado del esfuerzo y trabajo.
- c. Relaciones interpersonales.
- d. Libertad en toma de decisiones.
- e. Manejo y comunicación de la información.

En este mismo orden de ideas, Méndez (2006: 46-47) hace referencia a una compilación de variables características, que puede permitir identificar la percepción que tienen las personas sobre el clima organizacional desde perspectivas diferentes y las cuales serán consideradas en la presente investigación.

1. Estructura. Los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimientos, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Esto permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones, propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de las comunicaciones.

2. Liderazgo. Los líderes en su acción ejercen poder y tomar decisiones con estilos diferentes que influyen en el comportamiento de los empleados, brindándole apoyo y orientación en su desempeño, utilizando para ello sanciones o recompensas según sea el desempeño, propicia la conformación de grupos de trabajo.

3. Responsabilidad. Los empleados son responsables de cumplir con las tareas asignadas y de realizar aportes personales e innovar en su trabajo; tiene conciencia sobre la participación en el proceso de toma de decisión de acuerdo con el cargo que ocupan y las tareas que desempeñan.

4. Resultados y recompensas. La organización define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como, el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, lo cual se traduce en motivación para realizar mejor su trabajo.

5. Comunicación. Los canales de comunicación permiten a los directivos mantener informados a los empleados sobre la estructura de la organización, sus procesos, tareas, desempeño y resultados. El conocimiento de la organización permite al empleado desempeñar mejor su trabajo y establecer relaciones sociales satisfactorias.

6. Relaciones. Las relaciones personales satisfactorias que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como, un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción.

7. Apoyo y cooperación. Los directivos dan apoyo, colaboran y capacitan a los empleados para que su desempeño sea mayor en la organización y de esta forma se logren los resultados, creando un ambiente de confianza y satisfacción entre las personas y hacia la organización.

8. Estándares. Los estándares de rendimientos y producción son modelos de exigencia que se expresan en metas con las cuales los empleados deben comprometerse con su trabajo, cumplirlas y/o superarlas mediante el mejoramiento de la productividad. Los directivos exigen al empleado un rendimiento alto, por su perseverancia, esfuerzo y capacitación; asimismo por el desarrollo de habilidades y conocimiento de la estructura.

9. Conflictos. Los grupos de trabajo se concentran en cumplir las responsabilidades, desconociendo la autoridad y el control que hace la organización; además, existen diferencias en la forma de pensar y actuar, lo que conduce a la generación de conflictos que las personas deben tener la capacidad de identificarlos y solucionarlos.

10. Obstáculos. La supervisión exigente, la débil comunicación y la baja calidad de las relaciones entre empleados y superiores, produce un ambiente difícil que afecta el desempeño en el trabajo.

11. Toma de decisiones. En ellas participan las personas que tienen cargos de dirección u otras de acuerdo con sus funciones y/o tareas asignadas.

12. Control. Los jefes supervisan y controlan las tareas asignadas, exigiendo su cumplimiento de acuerdo con parámetros determinados.

13. Riesgo. Los empleados aceptan retos y asumen los riesgos de su trabajo, cumpliendo con las responsabilidades y objetivos que les atañen; hacen innovación y con sus aportes contribuyen a alcanzar mayores resultados y reconocimientos.

14. Desempeño. Se considera que el desempeño del puesto por el empleado es la consecuencia directa de la capacidad, rasgos e interés del empleado y el nivel de motivacional del individuo que ocupa el puesto.

Todas las variables o dimensiones mencionadas son utilizadas como herramientas para medir el clima organizacional en diversos tipos de organizaciones y a su vez para preparar los instrumentos de medición que mejor se adapten a las investigaciones realizadas.

Desempeño Laboral

Dado que la importancia de las necesidades humanas varía según la cultura de cada individuo y cada organización, la calidad de vida en el trabajo está determinada no solo por las características individuales o situacionales sino también por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales.

Una definición interesante sobre el desempeño laboral, es la expuesta por Stoner (1994:510), quien afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Con respecto a esta definición se plantea que el desempeño laboral, se refiere a la puesta en práctica de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con el propósito de alcanzar las metas propuestas.

De igual manera, Chiavenato (2006:236), expone que el desempeño “es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En

este orden de ideas, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá cambiar inicialmente lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. Asimismo, Robbins (2004:564), plantea: “La importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño”. Además de mencionar, que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurren con las metas fáciles.

En relación a las definiciones presentadas anteriormente, se puede evidenciar el factor común, que es logro de metas organizacionales, siendo de suma relevancia para ello la capacidad presente en el personal que conforma el personal administrativo de la UNEFA Núcleo Cojedes, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. El desempeño laboral depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

En este orden de ideas, Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades; adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados como actitudinales, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades,

características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2003:141), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. De igual forma Benavides (2002: 72), al definir desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Expone que “los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas”. Si bien es cierto que el desempeño es un elemento de relevancias dentro de las organizaciones, éstas deben realizar los ajustes necesarios para contar con un sistema que permita establecer adecuada y objetivamente los mecanismos para evaluar dicho rendimiento.

Fundamentación Legal.

Según Balestrini, (2003) las bases legales reflejan "la distancia existente entre las elaboraciones resumidas en el contenido del concepto y los hechos empíricos referidos" (p. 68); es decir, las bases legales servirán de soporte a las interpretaciones de los contenidos estudiados en el presente trabajo de investigación. En este sentido, cuando se investiga y analiza el quehacer educativo en el ámbito de la administración, no se debe perder el norte que consagra el basamento legal vigente y establecido en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, del año 1999, así como toda la normativa legal que se desprende de ella y que regula los subsistemas que la integran.

Este trabajo de investigación, parte sus bases legales de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, De igual forma se respalda con la Ley Orgánica

del Trabajo, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Ley del Instituto para Capacitación y Recreación de los Trabajadores, por lo que es preciso citar los siguientes artículos, en que se sustenta esta investigación:

De acuerdo a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar.

El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho... Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado...

Artículo 91. 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...

Es de señalar la importancia de la protección de las relaciones laborales estables y adecuadas en nuestra sociedad, como una manera de obtener formas eficaces de soluciones a las necesidades colectivas, que permitan precaver conflictos de trabajo, desequilibrios sociales y mejorar el desempeño laboral de los mismos, lo que consecuentemente, redundará en un mejor manejo de la administración, la comunicación de las instituciones ya sean públicas o privadas, la satisfacción del personal que forma parte de la plantilla de cada organización, la prevención de infortunios laborales, el incremento de la productividad y la elevación de los dividendos corporativos.

En cuanto a la **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadora** aprobada el 30 de abril de 2012, según decreto N° 8.938, establece en su artículo 1° lo siguiente:

Esta Ley, 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 y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar. Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

Por otra parte, en la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)** establece los términos de la capacitación dentro del tema de estudio como lo es el clima organizacional, incluso señala, el organismo responsable, no obstante no se observa, la sistematización de ese proceso. El articulado relacionado es el siguiente:

Artículo 12. El Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo estará conformado por los siguientes organismos y personas:

1. Rectoría: El ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- 2.- Gestión: a. El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
b. El Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores.

Sobre la Capacitación de los trabajadores y trabajadoras establece:

Artículo 58. El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su labor, los trabajadores y trabajadoras a que se refiere el artículo anterior reciban información y capacitación adecuadas acerca de las condiciones inseguras de trabajo a las que vayan a estar expuestos así como los medios o medidas para prevenirlas.

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales. 2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo. 4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional. 5. Impida cualquier tipo de discriminación. 6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado(a) o enfermo(a). 7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

Artículo 91. El Régimen Prestacional de Seguridad y Salud de los Trabajadores garantizará al trabajador o trabajadora amparado, programas de capacitación, y el desarrollo de políticas que faciliten su reinserción laboral de acuerdo a sus capacidades.

La cobertura de las prestaciones de capacitación laboral será garantizada por el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo a través del Régimen Prestacional de Empleo. Lo relativo al financiamiento de las prestaciones y cobertura de los costos incurridos por el Régimen Prestacional de Empleo por la atención de los trabajadores y trabajadoras en su proceso de capacitación como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, será regulado en el Reglamento de esta Ley.

Los programas y servicios a que se refiere esta sección, serán cancelados por la Tesorería de Seguridad Social con cargo a los fondos del Régimen

Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, sin perjuicio de las prestaciones a que se refieren las Secciones anteriores de este Capítulo.

Finalmente, en la **Ley del "Instituto para Capacitación y Recreación de los Trabajadores"**, esta Ley difunde, a modo de reglamento, las disposiciones sobre capacitación del trabajador, no obstante no deja la obligación directa a la empresa, a continuación se establece el articulado relacionado con este estudio:

Artículo 3.- Serán funciones del Instituto:

Asumir el costo de los estudios de trabajadores, de sus hijos y otros trabajadores, relativos a especializaciones técnicas o al mejoramiento de su oficio, según la reglamentación que al efecto se dicte, en la cual deberá preverse lo concerniente al otorgamiento de becas para los fines aquí indicados.

Operacionalización de las variables

La definición Operacional de las variables, según Sabino, (2002), "...es el proceso que sufre una variable de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica" (p. 131). Por tanto, es el estudio de los aspectos simples les facilita a los investigadores el cotejo de las dimensiones o las áreas que componen las distintas variables que pueda abarcar una investigación. En este aspecto, se operacionaliza las variables definiéndolas a partir de la conceptualización antes caracterizada. A continuación se muestra la tabla de la operacionalización de las variables.

Tabla N° 1: Operacionalización de las variables

Objetivo General	Analizar el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes.				
Objetivos Específicos	VARIABLES	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual por el personal administrativo de la UNEFA, núcleo Cojedes.	Clima Organizacional	Conjunto de factores externos e internos que identifican las características propias del Ambiente laboral en la organización. Robbins y Coulter (2011)	Características propias del ambiente laboral	Remuneración	1
Identificar los factores que influyen en la efectividad del desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes.				Estructura	2
				Infraestructura	3
				Sistema de recompensa	4
				Liderazgo	5
				Motivación	6
				Cultura organizacional	7
	Determinar las acciones que coadyuvan a mejorar el clima organizacional de manera que contribuya a optimizar el desempeño laboral del personal del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes.	Desempeño	Es el grado en que se logran las tareas que contribuyen con el trabajo de un sujeto e indica que también una persona se desenvuelve en su puesto, sobre la base de los resultados logrados. Chiavenato (2006)	Factores internos	Empatía
Relaciones interpersonales					9
Cambio organizacional					10
Iniciativa					11
Toma de decisiones					12-13
Comunicación					14
Satisfacción laboral.					15
Trabajo en equipo					16
Actualización					17
					Participación
	Alternativas	19			
	Dominio	20			

Fuente: Elaboración propia (2018)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En esta sección se exponen los lineamientos metodológicos que respaldan este proyecto investigación y que se refieren a los procedimientos a seguir para alcanzar los objetivos planteados. Méndez (2001:25) expone que el proceso de investigación "...implica el cumplimiento de pasos o fases que el investigador debe tener en cuenta para construir conocimiento acerca de la realidad que ocupa su interés".

Es por ello que se definirán y se justificarán el prototipo de estudio. De acuerdo al problema planteado y a los objetivos de la investigación, el estudio se inclina hacia el enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2003:56) comentan: Centran su atención en sus relaciones y roles que desempeñan las personas en su contexto vital, el investigador interpreta las formas como se interrelacionan las referencias sociales". De acuerdo al objetivo planteado referido a

Tipo de Investigación

El tipo de investigación corresponde al nivel descriptivo. Según Arias (2006):

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo, o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se requiere. (p.24).

El tipo de investigación que fue utilizado para el desarrollo de este trabajo fue de carácter descriptivo, porque se dieron detalles minuciosos del clima organizacional del Departamento de Administración de la UNEFA Núcleo Cojedes y el desempeño del personal que labora en ella. Este tipo de investigación además de tabular datos, interpreta, describe y mide; con el propósito de realizar una evaluación de la información que se obtiene.

Diseño de la Investigación

Sabino (2002), al respecto, señala que: "...el diseño de investigación tiene por objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y para ello se requiere de un plan general que determine las operaciones necesarias para hacerlo...". (p. 91). Es por ello que de acuerdo al problema planteado, a los objetivos que persigue este estudio, la investigación posee características de un diseño de no experimental de campo. Arias (2006), señala que:

La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes" (p.31).

Esta investigación comprende un estudio de campo ya que está se basó en la recolección de datos fieles y seguros provenientes de la realidad de donde ocurren los hechos, es decir, de la UNEFA Núcleo Cojedes.

Según Hernández, Fernández y Baptista (ob cit), "Es no experimental, ya que el investigador no puede manipular las variables, ni intervenir de forma directa en la recolección de las variables, las mismas se observan tal como se han dado en un contexto natural (p. 187).

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (ob cit), "El universo o población de la investigación "es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, o en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo" (p. 304).

La población a estudiar en la presente investigación, estuvo integrada por el personal profesional administrativo, titular y contratado de la UNEFA núcleo Cojedes, conformado por cinco (05) personas.

Muestra

Con respecto a la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (ob cit) opinan que: “la muestra es en esencia, un sub-grupo de la población” (p.12). Definido el universo de estudio de manera precisa y homogénea, para la selección del sub-grupo del universo de este estudio, se utilizó un muestreo intencional estableciendo previamente como criterio incluir la totalidad de los empleados titulares y contratados de la UNEFA Núcleo Cojedes, ya que este estudio está orientado a analizar el clima organizacional y desempeño de los trabajadores de dicha dependencia. En ese contexto, la muestra estuvo integrada por 5 personas, siendo tipo censal.

Según Vivanco (2005) se denomina muestra censal, “al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste básicamente, en obtener mediciones del número total de individuos” (p. 209).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de información

Arias (2006), define las técnicas de recolección de datos como “Las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.111). La técnica que se utilizó para recopilar la información a los trabajadores una encuesta, definida esta, según Hurtado (2000), “como la consulta tipificada de personas elegidas de forma estadística y realizada con ayuda de un cuestionario. Se diferencia de la entrevista en que la información que se obtiene ya está de antemano preparada y estructurada” (p. 100). Tomando en consideración este planteamiento concerniente a la técnica, se aplicó la

encuesta, con la finalidad de consultar a los sujetos de estudio. Destaca el hecho, que esta técnica permite obtener datos atendiendo a un orden preestablecido y en concordancia con todo el proceso de investigación.

Para la recolección de la información se utilizó como instrumento el cuestionario. Para Hurtado (ob cit), “el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o tema en particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p. 475). De este modo, el cuestionario estuvo constituido por 20 ítems estructurados con la escala de Lickert, de cinco categorías de respuestas y con un rango del 1 al 5, clasificada con las siguientes denominaciones: Siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4) y nunca (5).

Validez del Instrumento.

Los instrumentos de medición deben cumplir con ciertos requisitos para poder ser aplicados y según Hernández et al. (ob. Cit.), son: la confiabilidad y la validez. La validez representa el grado en el que el instrumento mide la variable que se pretende estudiar, de esta manera cubre los aspectos que se aspiran evaluar a través de él; al respecto Castañeda (2002), indica que es: “ La capacidad de captar, de manera significativa y con un grado de exactitud satisfactorio, las variables que se ponen a prueba...”. (p.179)

Por otra parte, implica congruencia en la manera de plantear las preguntas; en tal sentido, se calculó la validez del contenido del instrumento tomando en cuenta claramente que la medición representó los conceptos que se pretendían. Mientras que Palella y Martins (2006), la define, como la ausencia de sesgos, viene a representar la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. La validez de los instrumentos fue dada por un grupo de expertos altamente calificados, que certificaron el aval de pertinencia, coherencia y redacción de los ítems que conformaron el instrumento.

Confiabilidad del Instrumento.

De acuerdo a lo señalado por Hurtado (2008), la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones producen iguales resultados, dado por hecho que el evento medido no ha cambiado. De la misma forma, Hernández et al. (ob. cit.), la confiabilidad de un instrumento es la constante de los resultados, es decir, que aplicando en distintas oportunidades el mismo instrumento siempre se obtendrá el mismo resultado. Esta confiabilidad depende del tipo y cantidad de ítems del instrumento. Mientras tanto, Palella y Martins (ob. cit.), la define como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo ser, el grado en que éstos se correlacionan entre sí, al respecto, Palella y Martins (ob cit), la define como una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad del instrumento, es aplicable debido a que presenta más de dos (2) opciones en las alternativas de la escala utilizada.

Para llevar a cabo la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a un grupo con características similares a la muestra escogida. Se empleó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{t_2}} \right)$$

Donde:

K = Número de Ítems.

Si 2 = Varianza del Instrumento,

St 2 = Sumatoria de la Varianza de los Ítems.

Sin embargo, es necesario conocer el rango que arroja el instrumento aplicado,

Martins y Palella (2006) señalan que la confiabilidad debe estar entre los rangos de cero (0) y uno (1), para lo cual (0), significa que la confiabilidad es nula, mientras que y no (1), es el rango más alto de confiabilidad, y agregan los autores; "...en la medida en que el resultado se aproxima a 1, se puede asegurar que existe una alta confiabilidad...". (p. 181). La siguiente tabla caracteriza el rango de confiabilidad.

Tabla N° 2
Confiabilidad del Instrumento

Rango	Confiabilidad
0 - 0,20	Muy Baja
0,21 - 0,40	Baja
0,41 - 0,60	Moderada
0,61 - 0,80	Alta
0,81 - 1,00	Muy Alta

Fuente: Martins y Palella (2006)

El cual arrojó un coeficiente de 0,87 lo que muestra que la confiabilidad del instrumento aplicado es muy alta, lo que significa que el instrumento dará resultados parecidos en varias aplicaciones a muestras parecidas.

Técnica de Análisis de los Resultados.

La técnica de análisis se define como el uso sistemático de los sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación; así mismo, el análisis constituye un proceso que involucra la clasificación, la codificación, el procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos, con el fin de llegar a conclusiones en relación al evento en estudio, como lo expresa Hurtado (ob cit).

Por otra parte, Namakforoosh (2007), considera que analizar los datos es la manipulación de hechos y números con la finalidad de lograr recolectar cierta

información, a través de una técnica que ayudará al administrador a tomar una decisión apropiada. La idea principal de cualquier estudio es conseguir información válida y confiable. Por su parte, Hurtado (ob. cit.), explica, luego que el investigador obtenga los datos, es necesario analizarlos a fin de descubrir su significado en término de los objetivos planteados; en este punto, el investigador debe especificar el tipo de análisis que aplicará.

Al proceder a la realización del análisis de los datos obtenidos, en este estudio se utilizó en primera instancia la estadística descriptiva, para tabular y graficar los resultados del cuestionario aplicado, para luego continuar con el diagnóstico respectivo de acuerdo a los objetivos trazados en la investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de resultados, es una tarea donde se debe desarrollar una interpretación profunda y específica de los hallazgos encontrados en la encuesta realizada. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2005) señala que este consiste “en reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta optar por el más preciso y significativo” (p.104). En este capítulo se presenta el análisis de los resultados de los datos provenientes de los instrumentos aplicados en la investigación relacionados con las variables en estudio. Este proceso consiste, según Arias (2006) en describir las distintas operaciones a la que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso.

A tales efectos, los ítems se presentan mediante tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares que contienen los porcentajes de las respuestas emitidas por los trabajadores de la UNEFA Núcleo Cojedes. Cabe destacar que las preguntas fueron cerradas con respuestas policotómicas: Siempre, Casi siempre, a veces, casi nunca y Nunca.

Es importante destacar que la interpretación de la información suministrada por los docentes, pertenecientes a la muestra seleccionada, se interpretó relacionándola por semejanza o contradicción con el basamento teórico de la investigación realizada.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Características propias del ambiente laboral

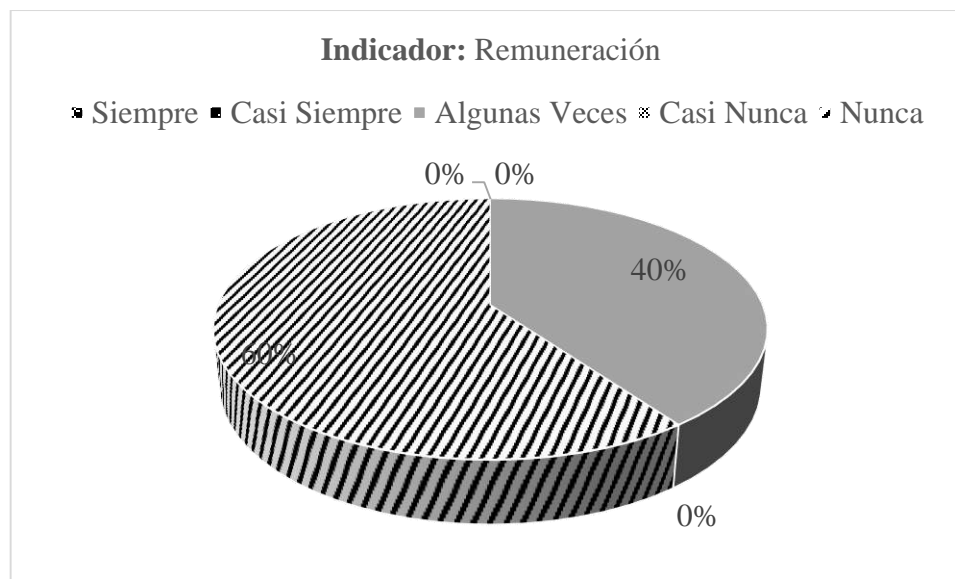
Indicador: Remuneración

Tabla N° 3: Ítems N° 1: La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	0	0	2	40	0	0	3	60	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 1



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Del total de la población encuestada, el 60% de los encuestados señalaron la opción Nunca, lo cual permite inferir que un alto porcentaje no están de acuerdo con la remuneración que perciben, con lo cual se corrobora lo que señalaba

Herzberg, citado por Robbins (2004) con respecto a la remuneración, este factor continúa siendo un problema relacionado con el comportamiento de las personas y que al no recibir una remuneración apropiada, su desempeño laboral va desmejorando y con ello se ve afectada la armonía dentro del ambiente organizacional.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Características propias del ambiente laboral

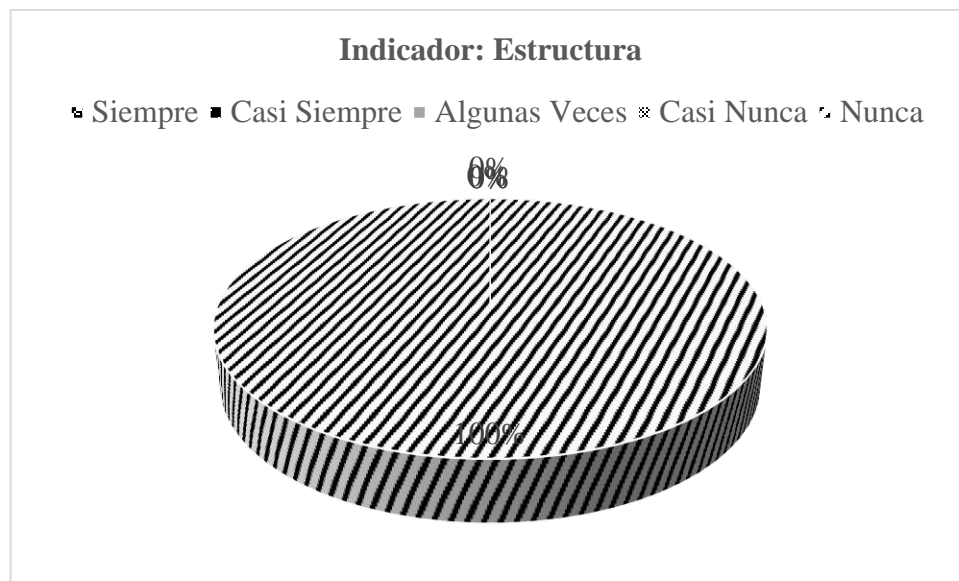
Indicador: Estructura organizacional

Tabla N° 4: Ítems N° 2: Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño laboral.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	100	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 2



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Con respecto al ítems 2, el cual hace referencia a las reglas, normas y procedimientos de la organización y su limitación en el desempeño, se puede apreciar que del total de la población encuestada el 100% respondió que nunca.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Características propias del ambiente laboral

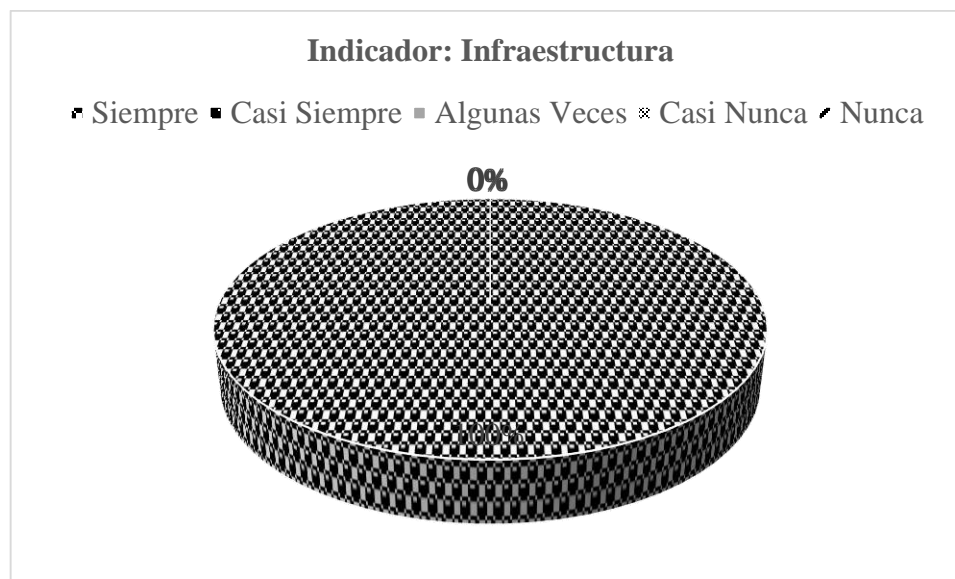
Indicador: Infraestructura

Tabla N° 5: Ítems N° 3: La infraestructura o planta física favorece las condiciones laborales del personal en su desempeño.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
3	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 3



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: En cuanto al ítem 04, el cual hace referencia a la infraestructura o planta física de la institución en cuanto a las condiciones laborales para su desempeño, se estableció que el 100% considera que la infraestructura favorece su desempeño, al respecto Sandoval (2004), indica que factores como el espacio físico, el entorno y la infraestructura de la institución, son elementos de gran relevancia y que ejercen gran influencia dentro del entorno laboral.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Características propias del ambiente laboral

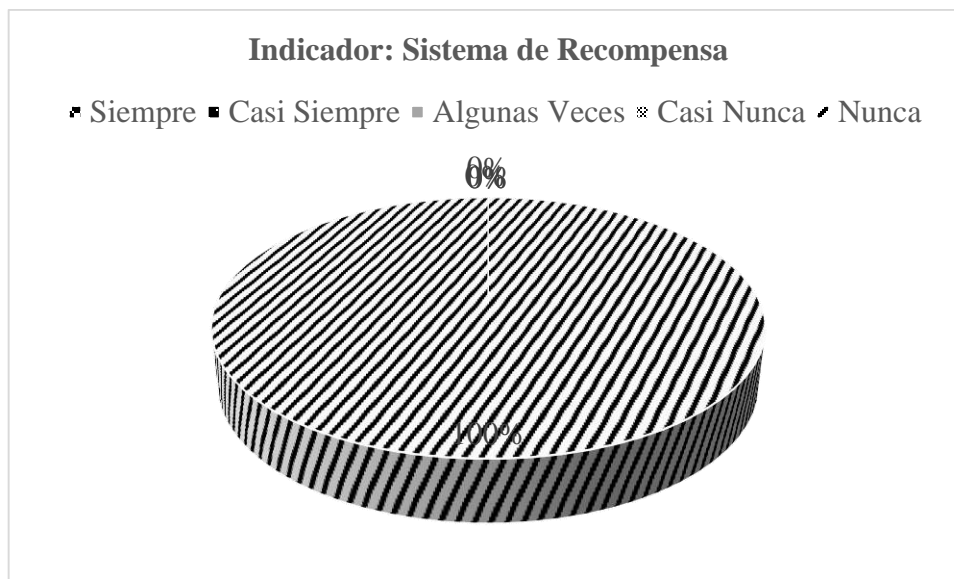
Indicador: Sistema de recompensa

Tabla N° 6: Ítems N° 4: Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
4	0	0	0	0	0	0	0	0	5	100	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 4



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: En cuanto al ítem 04, el cual hace referencia a la existencia de un sistema de incentivos o recompensas que beneficien el clima laboral dentro de la organización, el 1000% indicó que Nunca, lo cual indica que un porcentaje significativo de la población en estudio considera que la institución no otorga ni reconocimientos ni recompensas positivas a su personal, así como tampoco existe un sistema de incentivos y recompensas que beneficien el clima organizacional dentro de la institución.

Al respecto, Litwin y Stringer (1999) en Sandoval (2004) señalan que el sistema de recompensas se refiere al sentimiento de que al empleado se premie por hacer bien su trabajo, no solamente en términos económicos, sino también haciendo énfasis en el reconocimiento positivo público de que se ha realizado un gran esfuerzo y que por ello ha alcanzado o superado sus metas y se ha comprometido con sus labores. De allí pues que se debe reconocer y recompensar el trabajo cuando éste es bien desempeñado, ya que en esa medida se pueden generar mayores niveles de motivación dentro del personal y, de igual manera, crear un buen sistema de

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Características propias del ambiente laboral

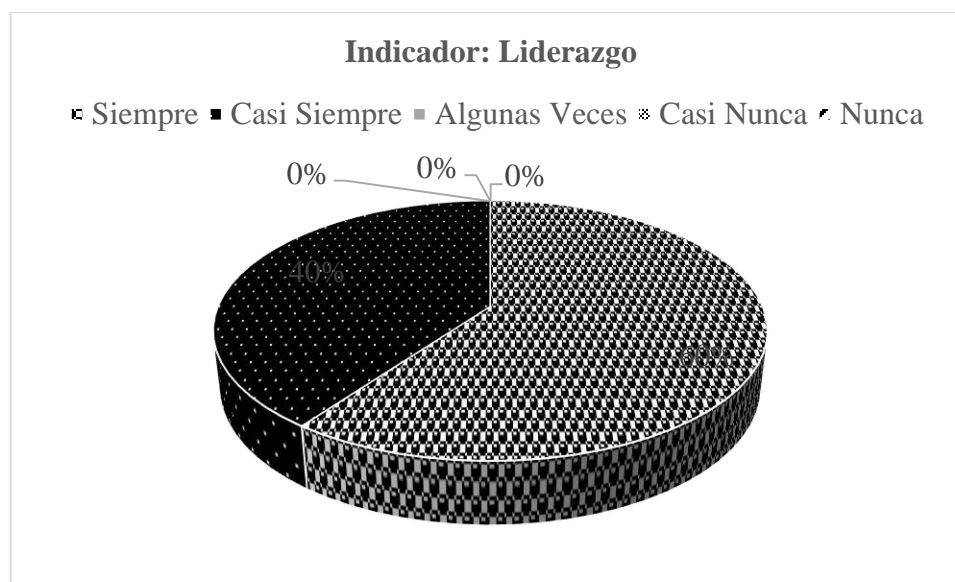
Indicador: Liderazgo

Tabla N° 7: Ítems N° 5: El decano posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la organización.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
5	3	60	2	40	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 5



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: se puede observar que el ítem 05, el cual se refiere al liderazgo ejercido por el decano de la institución en estudio y su influencia en el personal para alcanzar las metas de la organización, el 60% indicó que Siempre esto ocurre. Al respecto es oportuno destacar lo señalado por Robbins (2004), para quien el liderazgo

consiste en “la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas”. En el caso más específico de la institución en estudio, se puede decir que el liderazgo ejercido por el director permite que el personal a su cargo sea partícipe de los proyectos de desarrollo. De igual forma los resultados obtenidos suponen un aspecto negativo en cuanto al liderazgo ejercido por el director, por cuanto el líder transformacional (como es su caso) debe demostrar su atención y consideración individual al tomar en cuenta a la persona.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Características propias del ambiente laboral

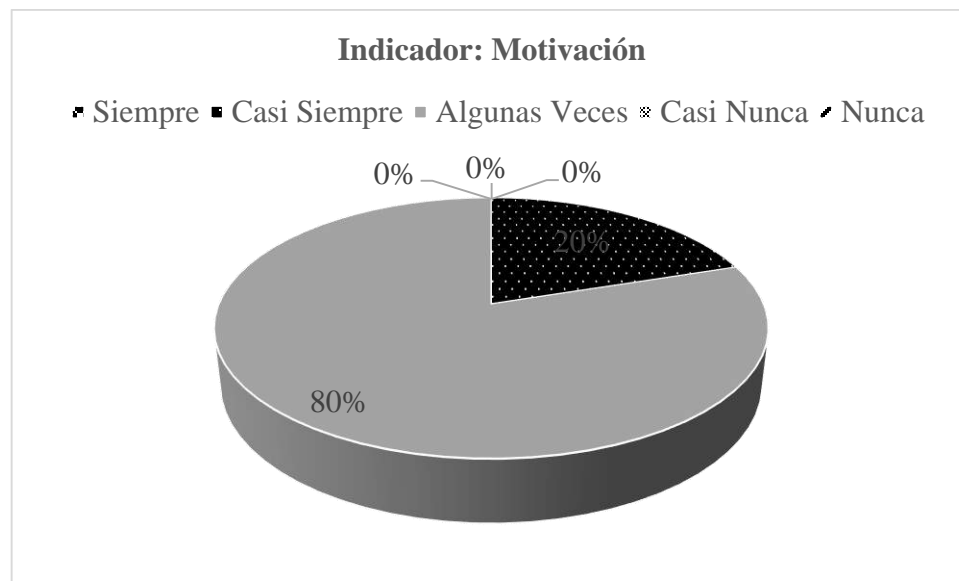
Indicador: Motivación

Tabla N° 8: Ítems N° 6: Las condiciones de trabajo y el entorno son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
6	0	0	1	20	4	80	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 6



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: En el ítem 06 relacionado con las condiciones de trabajo y el entorno, el 80% indica que algunas veces estos factores le satisfacen y motiva a desempeñar mejor su labor. En el ambiente laboral, la motivación es indispensable para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, ya que aun cuando se cuente con la mejor tecnología o equipos, esos recursos no pueden usarse en forma óptima hasta que las personas encargadas de hacerlo estén motivadas a realizar su trabajo lo mejor posible.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Características propias del ambiente laboral

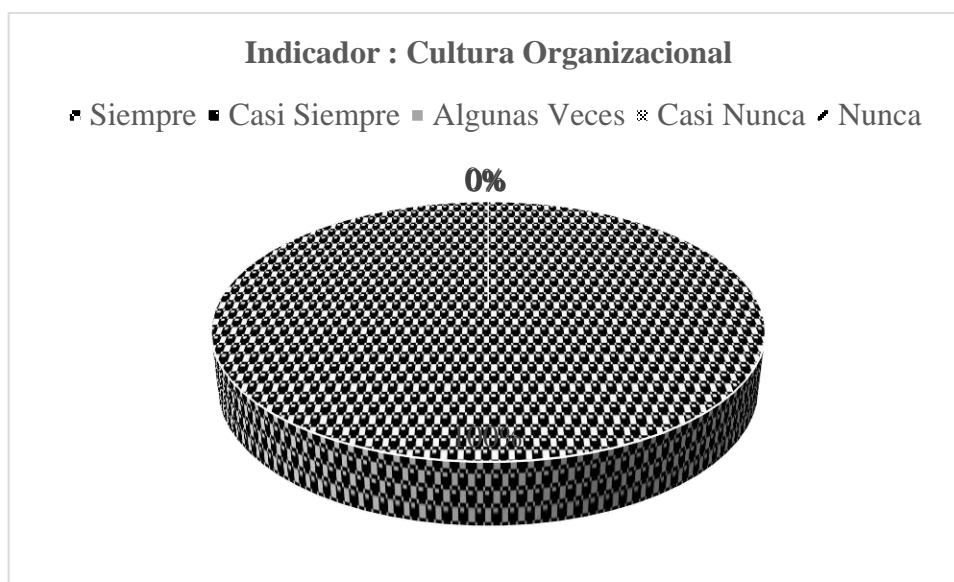
Indicador: Cultura organizacional.

Tabla N° 9: Ítems N° 7: Están establecidas, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
7	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 7



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: En relación con el ítem7, que hace referencia a si están establecidas, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización, el 100% de los encuestados contestó al respecto que siempre. Lo anterior muestra un nivel positivo, indicando así, la difusión de los fines organizacionales enmarcados en la misión y visión institucional y académica.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

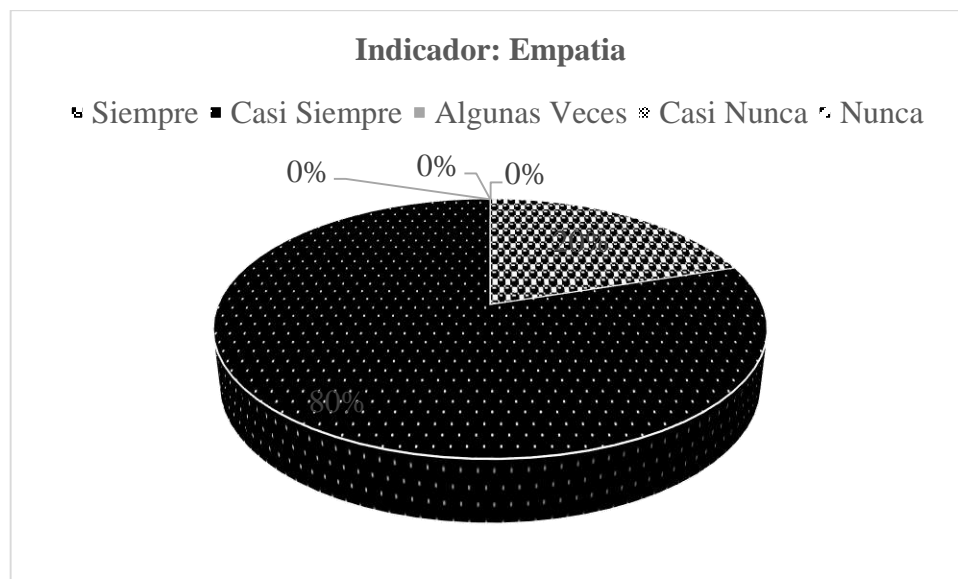
Indicador: Empatía.

Tabla N° 10: Ítems N° 8: Existe empatía con sus compañeros de trabajo.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
8	1	20	4	80	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 8



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: con respecto al ítem 8, que se refiere a la empatía con sus compañeros de trabajo, se puede apreciar que el 80% de la población consultada, indica que Casi Siempre existe empatía, es decir, la capacidad que poseen las personas para conectarse con otras y responder de forma adecuada a las necesidades del otro. Es por ello que la clave para que existan buenas relaciones humanas dentro de la organización, es que haya un buen flujo de la comunicación en todos sus niveles y que exista empatía entre todos los miembros pues, tal y como lo señaló Sánchez (2007), ambos conllevan tanto al éxito personal como al de la organización.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

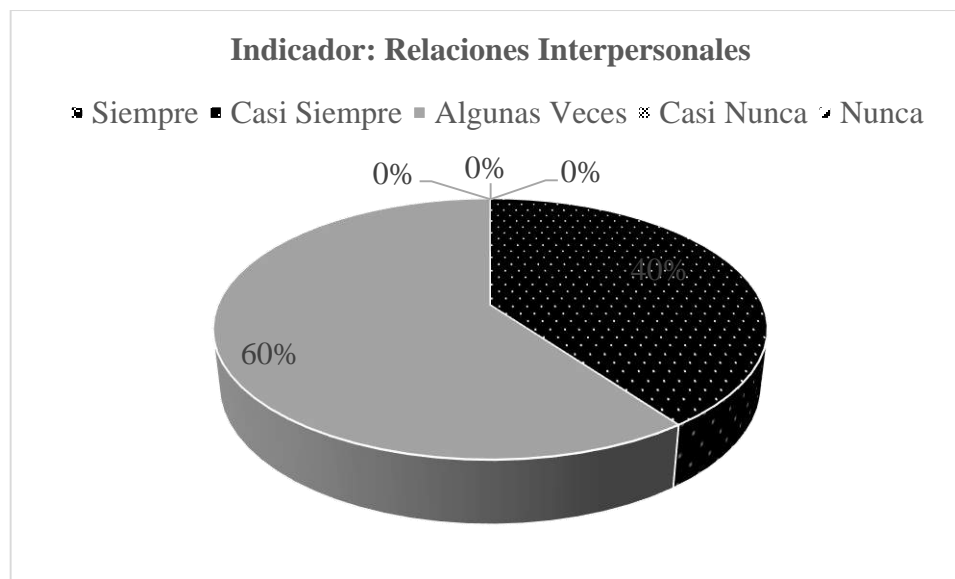
Indicador: Relaciones interpersonales

Tabla N° 11: Ítems N° 9: Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
9	0	0	2	40	3	60	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 9



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Se puede apreciar que para el ítem 9, que plantea si las relaciones interpersonales dentro de la institución se desarrollan de manera que facilitan la convivencia en el entorno laboral, el 60% indicó que Algunas Veces. En este sentido,

Murillo (2000), afirma que las relaciones humanas deben favorecer la convivencia con las personas que nos rodean y que dependiendo de la interacción que se tenga con otras personas, se hará más fácil o difícil vivir en armonía y no se verá afectado el clima organizacional de la institución. Es importante destacar que los funcionarios deben procurar mantener relaciones interpersonales más relajadas y positivas para poder trabajar en armonía y lograr resultados más satisfactorios para la organización.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

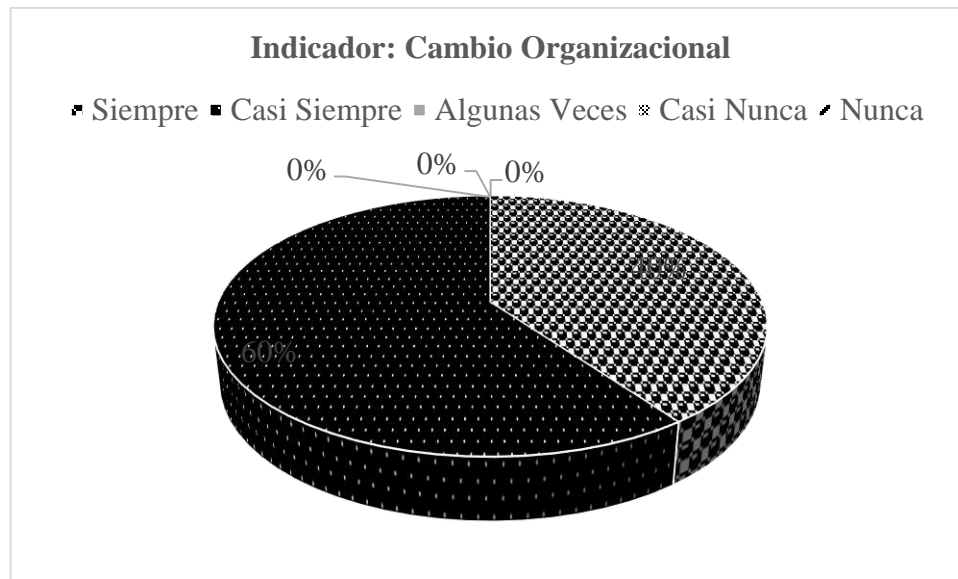
Indicador: Cambio Organizacional

Tabla N° 12: Ítems N° 10: Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
10	2	40	3	60	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 10



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: se puede apreciar que para el ítem 10, el cual plantea si se les informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarles apoyo innovador, el 60% indica que casi siempre. En este sentido, Zeledón (2004), quien señala que al tener lugar un cambio dentro de la organización, hay que hacer especial énfasis en el personal, prestarles la mayor atención posible para que puedan adaptarse más fácilmente al mismo, por lo cual es de gran relevancia comunicarles la necesidad del cambio, apoyarlos para que visualicen, internalicen y se involucren en el logro de los objetivos propuestos y suministrarles el adiestramiento y los recursos necesarios con los aspectos relacionados a ese nuevo cambio; así como también advertirles de los efectos positivos y negativos que traerá consigo la implantación del mismo. Sólo así se podrá facilitar el proceso y se logrará que el personal no se oponga a esa nueva transformación.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

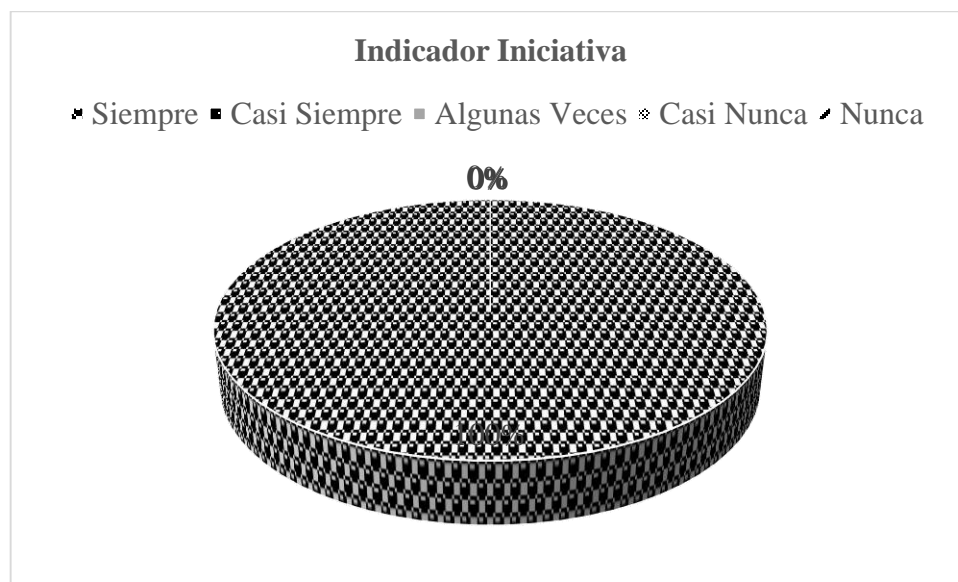
Indicador: Iniciativa

Tabla N° 13: Ítems N° 11: Toma la iniciativa y asume la responsabilidad de desempeñar correctamente su labor.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
11	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 11



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Respecto a la variable Clima Organizacional, evaluada a través de la Dimensión factores internos; Indicador: Iniciativa, se observó que en el ítem 11, el 100% de los trabajadores encuestados manifestó que toma la iniciativa y asume la responsabilidad de desempeñar correctamente su labor.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

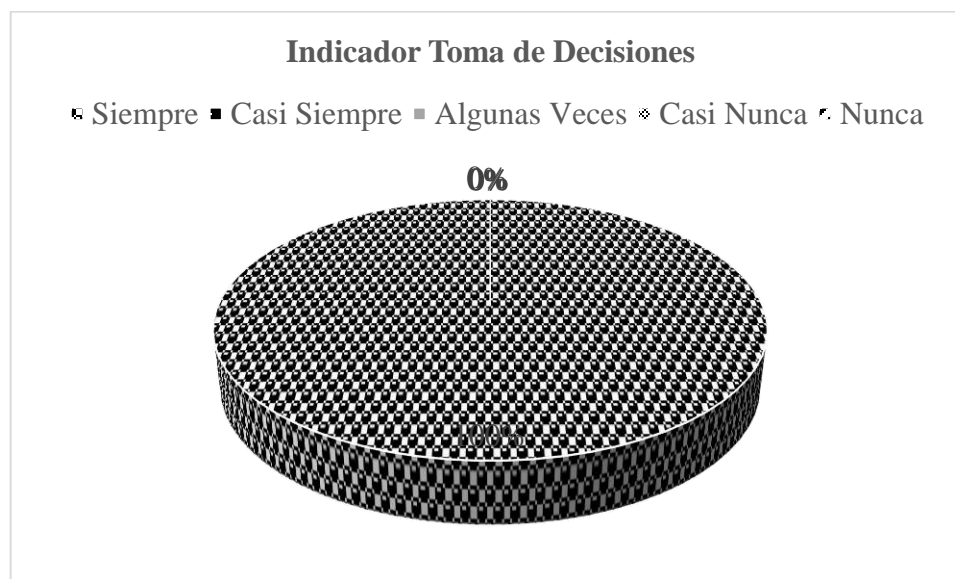
Indicador: Toma de decisiones

Tabla N° 14: Ítems N° 12: Las decisiones tomadas dentro de la organización son hechas solamente por los directivos.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
12	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 12



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Para el indicador Toma de Decisiones, perteneciente a la variable clima organizacional, como se ilustra en el Cuadro N° 14 y figura N° 12, se muestra los datos arrojados por el ítem 12, el cual indica si las decisiones son tomadas solo por el personal directivo, se puede observar que del total de la población en estudio, el 100% indicó que Siempre. En tal sentido, García y cols (2002), afirman que quien toma las decisiones dentro de las organizaciones debe ser totalmente objetivo y actuar con lógica

y, por supuesto, debe tener una meta clara para entonces seleccionar la alternativa que lo guiará a la consecución de la meta propuesta. Para toda organización o empresa, considerar el clima organizacional que se genera y se proyecta es un factor clave, tanto para el desarrollo de las relaciones interpersonales que se logren establecer, como para la adecuada toma de decisiones; ambas influyen de manera recíproca y vital para el progreso organizacional

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

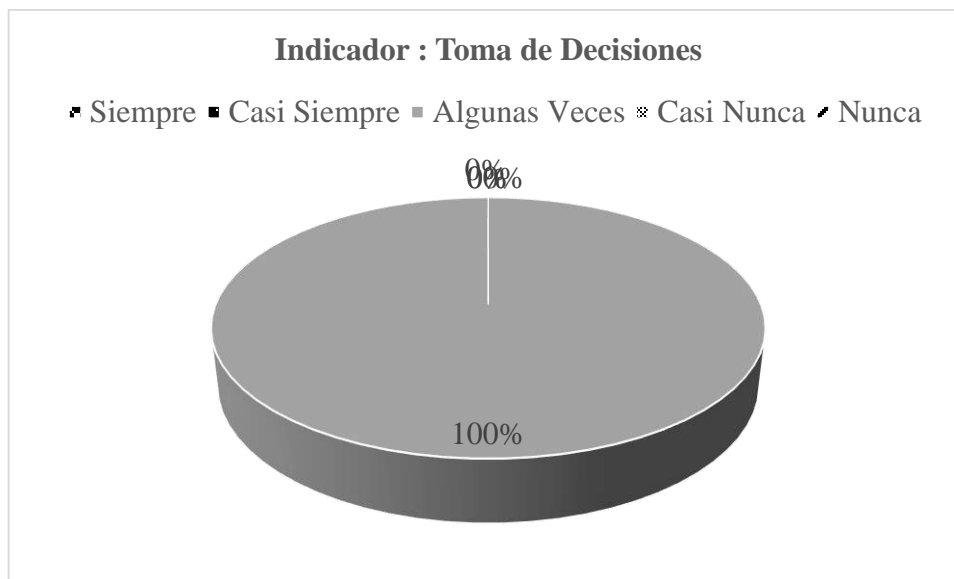
Indicador: Toma de decisiones

Tabla N°15: Ítems N° 13: El personal directivo toma en cuenta las opiniones de sus empleados para tomar decisiones.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
13	0	0	0	0	5	100	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 13



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Con respecto al ítem 13, el 100% de los trabajadores indicaron que algunas veces sus opiniones no son tomadas en cuenta. En tal sentido, se evidencia que a pesar de que en un alto porcentaje las opiniones de un grupo de docentes no son tomadas en cuenta, éstos a su vez, sí integran la opinión de sus estudiantes, al respecto, Robbins (2005), expresa, que la toma de decisión unilateral por parte de las autoridades de una organización, sin considerar las opiniones de sus trabajadores, genera un clima desmotivador, no permitiendo la integración del personal y en consecuencia la falta de identidad y compromiso con las metas que se plantea la institución.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

Indicador: Comunicación

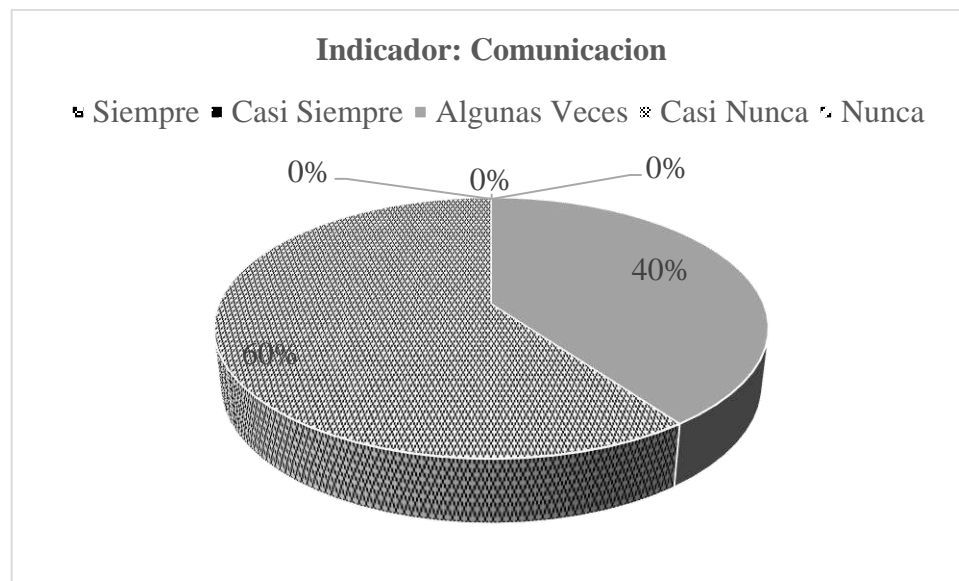
Tabla N° 16: Ítems N° 14: El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente).

Ítem N°	ALTERNATIVAS					Total (%)
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	

14	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	100
	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0	

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 14



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: En el ítem 14, el 40% indica que algunas veces el flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente). Mientras que el 60% indica que casi nunca. Al respecto Méndez (2006) hace referencia a una compilación de variables características, que permite identificar la percepción que tienen las personas sobre el clima organizacional. Los canales de comunicación permiten mantener informados a los empleados sobre la estructura de la organización, sus procesos, tareas, desempeño y resultados. De la misma manera el conocimiento de la organización permite al empleado desempeñar mejor su trabajo y establecer relaciones sociales satisfactorias.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

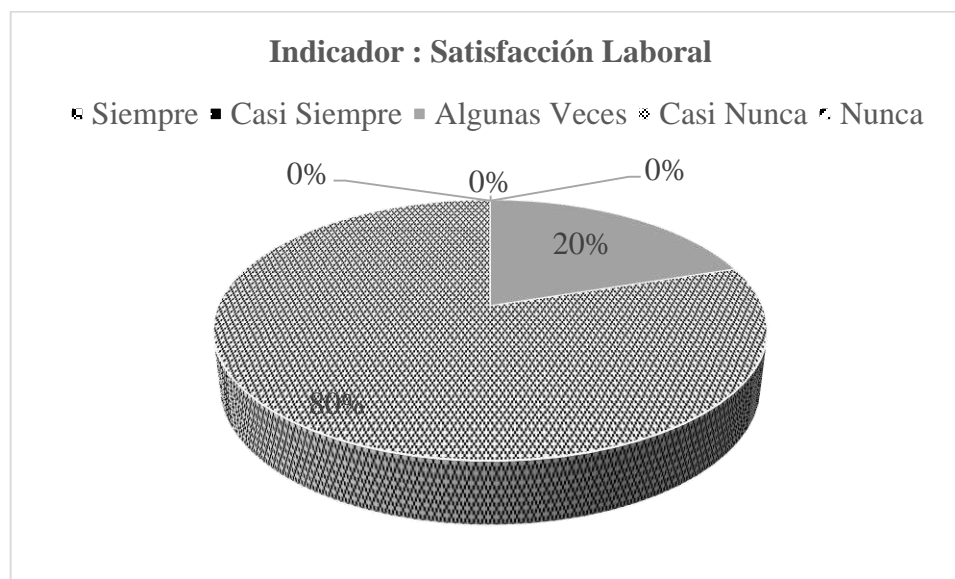
Indicador: Satisfacción laboral.

Tabla N° 17: Ítems N° 15: Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
15	0	0	0	0	4	80	1	20	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 15



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: se puede apreciar que para el ítem 15, el cual hace referencia al ambiente de trabajo de la organización y su contribución con el bienestar personal, el 80% indica que Algunas Veces el ambiente contribuye con su bienestar personal.

Por lo tanto y tomando en cuenta los datos obtenidos, se demuestra lo señalado por Robbins (2004), quien mencionaba que al existir unas condiciones de trabajo favorables, esto repercute positivamente en el bienestar personal y a mejorar el

desempeño de sus labores, puesto que al existir un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar, se dará lugar a un mejor desempeño y beneficiará la satisfacción del empleado. De igual forma, constituye un factor relevante para favorecer el clima organizacional de la institución.

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Factores internos

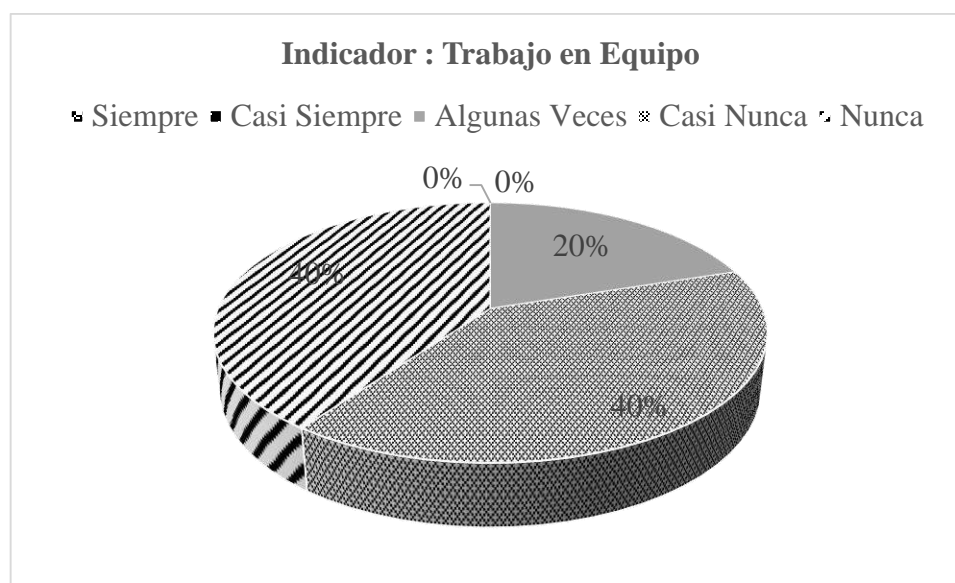
Indicador: Trabajo en equipo

Tabla N° 18: Ítems N° 16: Las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
16	0	0	0	0	1	20	2	40	2	40	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 16



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: En relación a lo establecido en la pregunta número 16, el 40% de los encuestados expresó que nunca las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente. En tal sentido, si se toma en cuenta que el trabajo en equipo es una pieza fundamental para la motivación y en consecuencia el desarrollo de los proyectos de la organización y el compromiso de los involucrados, éste no se está llevando correctamente

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión: Acciones

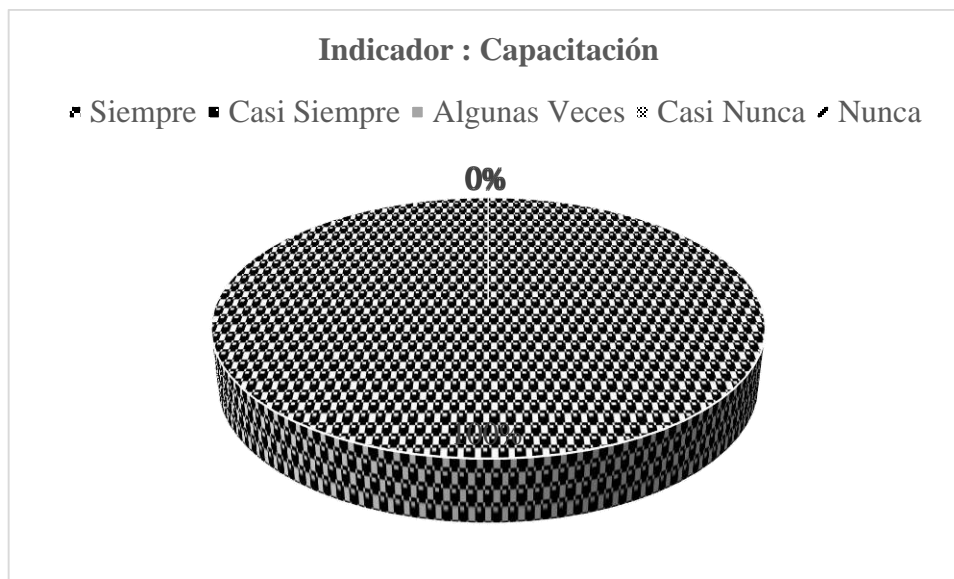
Indicador: Capacitación.

Tabla N° 19: Ítems N° 17: La institución cuenta con personal capacitado para desarrollar propuestas que mejoren el desempeño laboral.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
17	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 17



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Respecto al indicador: Capacitación, se observó que en el ítem 17, el 100% de los empleados encuestados manifestó que siempre la institución cuenta con personal capacitado para desarrollar propuestas que mejoren el desempeño laboral.

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión: Acciones

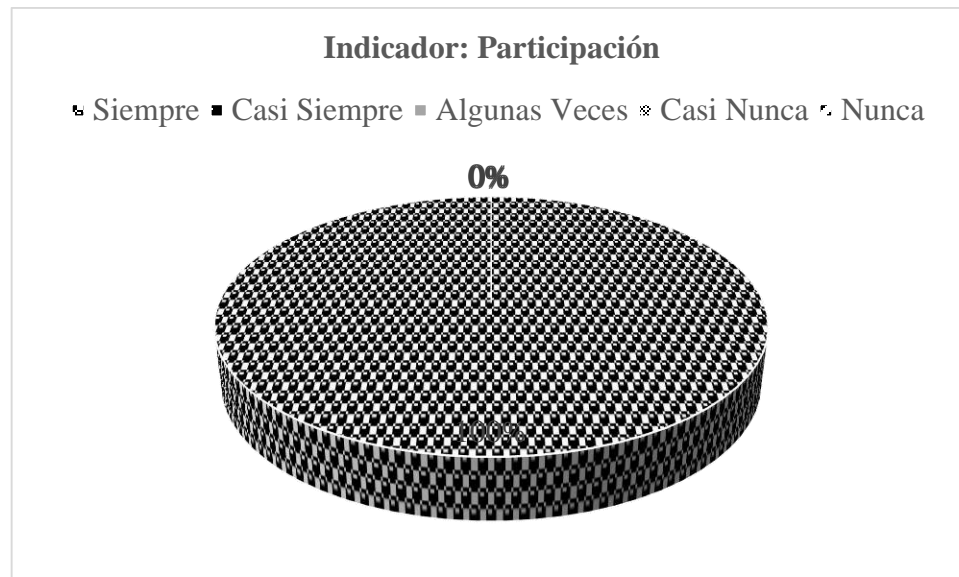
Indicador: Participación

Tabla N° 20: Ítems N° 18: Participaría en las actividades en pro de cumplir la misión de la institución.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
18	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 18



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Respecto al indicador participación se observó que en el ítem 18, que el 100% de los empleados encuestados participaría en las actividades en pro de cumplir la misión de la institución.

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión: Acciones

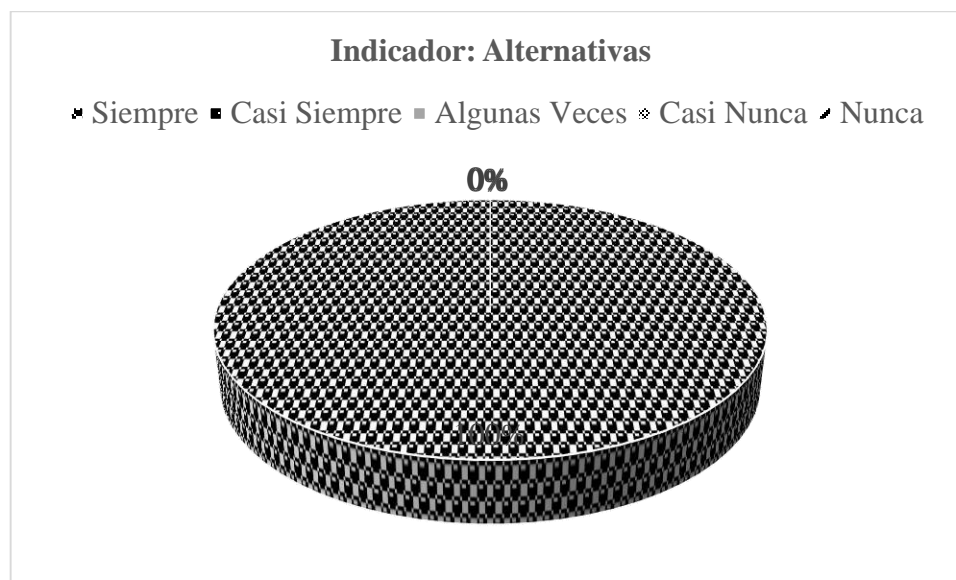
Indicador: Alternativas

Tabla N° 21: Ítems N° 19: Generaría nuevas alternativas para dar soluciones efectivas a los problemas relacionados con el clima organizacional que puedan existir en la institución.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
19	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 19



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: se evidencia que 100% de los encuestados manifiestan que siempre generaría nuevas alternativas para dar soluciones efectivas a los problemas relacionados con el clima organizacional que puedan existir en la institución. Se observa que el personal está dispuestos a resolver los problemas cuando se presenten, esto fortalece y consolida el compromiso que tiene con la institución, mejorando el clima organizacional.

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión: Acciones

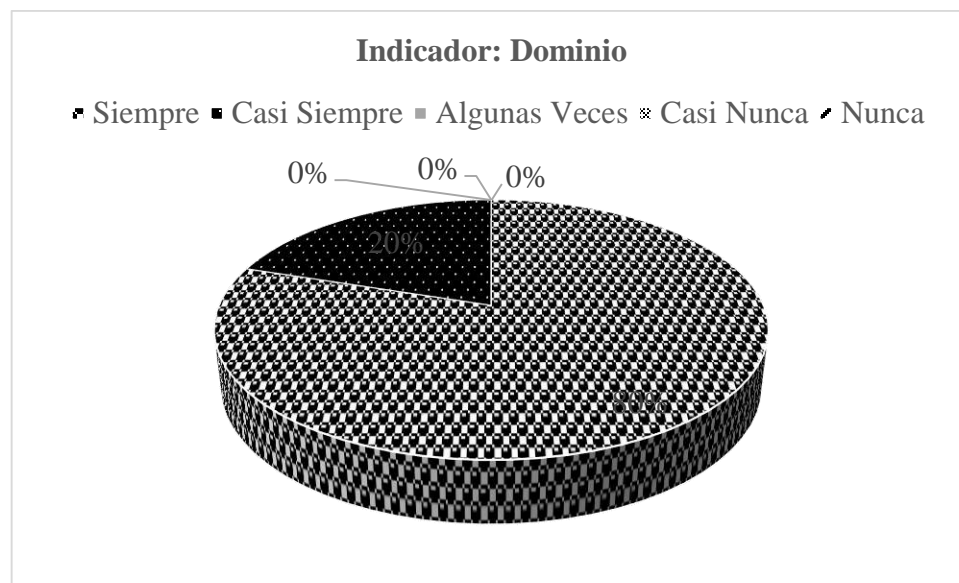
Indicador: Dominio.

Tabla N° 22: Ítems N° 20: Domina y utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desarrollo profesional.

Ítem N°	ALTERNATIVAS										Total (%)
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
20	4	80	1	20	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Figura N° 20



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Con respecto al ítems 20, se puede observar que un 80% de los encuestados indica que Siempre domina y utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desarrollo profesional, confirmándose así lo que sostiene Fernández (2002) cuando señalaba que ante el surgimiento de la tecnología de la información y comunicación, se configura un nuevo perfil profesional, en el que el profesional debe estar atento a todas las posibilidades de comunicación que el medio ofrece para adecuar más el proceso de aprendizaje y hacerlo más exitoso.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Considerando los objetivos establecidos y la información recabada del cuestionario aplicado a los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA Núcleo Cojedes, en la investigación donde se planteó Analizar el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes, a través de los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

En lo que corresponde al primer objetivo de la investigación relacionado con diagnosticar la situación actual por el personal administrativo de la UNEFA, núcleo Cojedes, se concluye que los trabajadores conocen la estructura organizacional de la institución, por lo que se puede afirmar que actualmente la estructura organizacional del área administrativa es eficaz y eficiente, de allí que se puedan alcanzar completamente los objetivos propuestos, por existir dentro de la institución. Por otra parte, se evidencia ausencia de comunicación y motivación por parte de los Jefes para sus subordinados, la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con el ambiente físico de la institución,

De acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación, enfocado en identificar los factores que influyen en la efectividad del desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes, se apreció que el Clima Organizacional, expresado en las relaciones interpersonales, la motivación del personal presenta sus debilidades, falta de decisiones asertivas y efectivas, además de la ausencia de reconocimiento al personal por su desempeño, predomina una comunicación poco favorable que a su vez repercute de manera negativa en el ambiente laboral y la poca participación en la toma de decisiones. Todos estos factores

estrechamente relacionados con el clima organizacional afectan el desempeño laboral del trabajador.

Dando respuesta al tercer y último objetivo específico, apuntalado a determinar las acciones que coadyuven a mejorar el clima organizacional de manera que contribuya a optimizar el desempeño laboral del personal del Departamento de Administración de la UNEFA, se puede decir que entre las estrategias destacan desarrollar propuestas que mejoren el desempeño laboral, participar en las actividades en pro de cumplir la misión de la institución, generar nuevas alternativas para dar soluciones efectivas a los problemas relacionados con el clima organizacional que puedan existir en la institución.

Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones anteriores, y con la finalidad de brindar alternativas de solución ante las debilidades detectadas y fortalecer los aspectos positivos presentes, se recomienda lo siguiente:

- Promover la motivación y satisfacción del personal, reconociendo sus necesidades y expectativas a fin de incrementar la participación de los trabajadores en el logro de los objetivos institucionales a la par de la consecución de satisfacer sus necesidades personales.

- Impulsar un clima laboral satisfactorio y armónico, donde las personas desarrollen actitudes de colaboración y contribución, así como, estimular la participación del trabajador en cursos, talleres de capacitación y actualización profesional, entre otros.

- Promover la efectividad del proceso de comunicación, mediante la integración de todos los niveles de la estructura organizacional, facilitando así las relaciones interpersonales entre compañeros - jefes – subordinados.

- Incentivar la retroinformación objetiva y oportuna en el proceso de toma de decisión, mediante la delegación de autoridad, propiciando la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones en grupo y a su vez ofrecer recompensas e incentivos justos y equitativos.

- Comunicar en forma periódica las expectativas de desempeño y logros, reconociendo las habilidades y capacidades de los funcionarios, optimizando eficientemente la asignación de responsabilidades.

REFERENCIAS

- Arandia, D. 2014. El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy. Trabajo de grado perteneciente al programa de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Nacional Abierta.
- Arias, F. 2006. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ª Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Arias, G. 1999. Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México.
- Barrios, M. 2015. Desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050) de Tinaquillo, estado Cojedes. Trabajo de grado presentado a la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación.
- Benavides, O. 2002. Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Mc Graw – Hill.
- Brunet, L. 2004. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definiciones, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas, México.
- Castañeda, J. 2002. Metodología de Investigación. 1era edición. McGraw-Hill. México D.F.
- Chiavenato, I. 2006. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. 7ma edición, Editorial McGraw Hill.
- Davis, L. 2004. El Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Davis, K. y Newtrons, J. 2000. Comportamiento organizacional, teoría y práctica. 7ª Edición. México Prentice Hall Hispanoamericano.
- Davis, K. y Newtrons, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. (Undécima edición). México. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R, Fernández C. y Baptista L 2003. Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill (2, ed.). México.
- Hurtado, J 2003. Metodología de la Investigación Holística. Tercera edición. Caracas. Ediciones SYPAL.

- Hurtado, J. 2008. El Proyecto de Investigación. 6ta edición. Quirón Ediciones. Caracas.
- Luengo, Y. (2014). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en centros de Educación Inicial. Tesis de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Educación. Mención: Gerencia de Organizaciones Educativas. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Maracaibo, Venezuela.
- Méndez, A. 2005. Evaluación del desempeño docente y clima organizacional en el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial Extensión Valencia. Tesis de Maestría no publicada, Universidad de Carabobo. Venezuela
- Namakforoosh, M. 2007. Metodología de la Investigación. 2da edición. Limusa. Ciudad de México.
- Parella, S. y Martins, F. 2006. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2da edición. FEDUPEL. Caracas.
- Palomino, M. 2016. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y papelería Venoplast LTDA, Universidad de Cartagena. Colombia.
- Quintero, J. 2011. Teoría de las necesidades de Maslow. Teorías y Paradigmas Educativos. Universidad Fermín Toro. Venezuela.
- Robbins R. 2004. Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice Hall. México.
- Rodríguez D. 2005. Diagnostico Organizacional. 6ta edición. Grupo editor Alfaomega S.A. Santiago de Chile, Chile.
- Sabino, C. 2006. El Proceso de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo de Venezuela. p. 46.
- Silva, M. 2006. El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención, Promoción. Publicación Universitaria S.A. Barcelona: España.
- Solano, S. 2017. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Postgrado. Tarapoto – Perú.
- Stoner, S. 1994. Relaciones Humanas. University Park, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press, 1995

Tamayo y Tamayo, M. 2005. Metodología de la Investigación. Caracas Venezuela. Editorial Episteme.

Vargas, E. 2015. Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.

ANEXOS

ANEXO A INSTRUMENTO

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos occidentales
“Ezequiel Zamora”



La universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Coordinación del Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

CUESTIONARIO

Estimado (a) trabajador (a):

Este instrumento tiene como finalidad obtener información del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Administración de la UNEFA, núcleo Cojedes, a objeto de propiciar un ambiente de trabajo que favorezca la realización personal y el compromiso con los objetivos organizacionales. Su colaboración contribuye a la realización de un trabajo de investigación. El cuestionario es personal y confidencial, deberá responder en forma anónima. Es de suma importancia su colaboración y sinceridad al responder las preguntas.

INSTRUCCIONES

- A. Lea cuidadosamente cada una de las siguientes afirmaciones, en ellas conseguirá cinco opciones de respuesta que le permitirán expresar su opinión con respecto a cada una de estas afirmaciones.
- B. Seleccione la respuesta que se ajusta más a su criterio y ubíquela en la columna correspondiente. Marque con una equis “X” su elección.
- C. No deje ninguna pregunta sin contestar.

Gracias por su colaboración.

Lcda. Marielvis Martínez

N°	Ítems	S (1)	CS (2)	AV (3)	CN (4)	N (5).
1	La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales.					
2	Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño laboral.					
3	La infraestructura o planta física favorece las condiciones laborales del personal en su desempeño.					
4	Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional.					
5	El decano posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la organización.					
6	Las condiciones de trabajo y el entorno son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor.					
7	Están establecidas, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización.					
8	Existe empatía con sus compañeros de trabajo.					
9	Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral.					
10	Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador.					
11	Toma la iniciativa y asume la responsabilidad de desempeñar correctamente su labor.					
12	Las decisiones tomadas dentro de la organización son hechas solamente por los directivos.					
13	El personal directivo toma en cuenta las opiniones de sus empleados para tomar decisiones.					
14	El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente).					
15	Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general.					
16	Las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente.					

17	La institución cuenta con personal capacitado para desarrollar propuestas que mejoren el desempeño laboral.					
18	Participaría en las actividades en pro de cumplir la misión de la institución.					
19	Generaría nuevas alternativas para dar soluciones efectivas a los problemas relacionados con el clima organizacional que puedan existir en la institución.					
20	Domina y utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desarrollo profesional.					

**ANEXO B
VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos occidentales
“Ezequiel Zamora”



La universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Coordinación del Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO

Estimado (a) Experto (a):

A continuación se presenta este formato, el cual permite validar a través de juicios de expertos, para efectuar el trabajo de Grado, titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNEFA, NÚCLEO COJEDES.

El mismo consiste en una tabla de doble entrada, la cual registra el número de Ítems con los siguientes indicadores de validez: claridad, congruencia, pertinencia. El patrón de evaluación de cada indicador se presenta con los términos aceptados o revisados de acuerdo al caso.

Finalmente se expresa el agradecimiento por la información valiosa que aportará para el desarrollo de este estudio.

Datos de identificación del experto:

Nombre-----

C.I: -----

Especialidad: -----

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

ÍTEMS	COHERENCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD	
	Aceptar	Revisar	Aceptar	Revisar	Aceptar	Revisar
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Observaciones y recomendaciones formuladas por el experto: -----

Firma del Experto (a): _____

ANEXO C

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

De acuerdo con la naturaleza de los ítems (preguntas con respuestas tipo escala de Lickert) se procederá a calcular la confiabilidad del instrumento a partir de la fórmula propuesta por

Sujeto/Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Xi
1	4	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	2	5	2	2	77
2	3	2	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	3	3	2	4	4	4	76
3	4	2	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	93
5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	3	2	3	3	1	1	4	3	3	69
6	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	2	87
7	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	2	88
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	96
9	4	2	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	3	2	2	2	2	4	3	4	69
10	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	75
Sumatoria	43	33	46	48	44	44	45	42	41	47	42	44	36	42	40	30	27	45	37	33	809
Media	4,3	3,3	4,6	4,8	4,4	4,4	4,5	4,2	4,1	4,7	4,2	4,4	3,6	4,2	4	3	2,7	4,5	3,7	3,3	80,9
Desv. Est	0,67	1,49	0,52	0,42	0,97	0,70	0,53	1,14	1,10	0,48	0,79	0,70	1,08	1,03	1,05	1,05	0,949	0,53	0,82	1,06	9,56
Varianza	0,46	2,23	0,27	0,18	0,93	0,49	0,28	1,29	1,21	0,23	0,62	0,49	1,16	1,07	1,11	1,11	0,9	0,28	0,68	1,12	91,43

Cronbach en su coeficiente alfa:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{S^2 i}{S^2 T} \right) = \frac{20}{19} \left(1 - \frac{16,1}{91,4} \right) = 1,05 * 0,82 = 0,87$$

Interpretación: el coeficiente de confiabilidad del instrumento es de 0.87 lo que indica que al aplicar el instrumento varias veces a un mismo grupo en condiciones similares se observarán resultados parecidos en la primera y segunda vez en grado Alto. También se puede decir que cada vez que se aplique el instrumento a un mismo grupo en condiciones similares, se observaran resultados parecidos en el 87 % de los casos.