

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL
ESTADO BARINAS**

COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SERVUCIÓN DEL TALENTO HUMANO
DEL PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Caso: Universidad Nacional de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora,
Núcleo Guasualito

Autora: Correa Livia
Tutora: Dra. Petra Ramírez

Guasualito, Mayo 2018

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



**Vicerrectorado de Programa de Desarrollo Social
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado en Docencia Universitaria**

La Universidad que siembra

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SERVUCIÓN DEL TALENTO HUMANO
DEL PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Caso: Universidad Nacional de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora,
Núcleo Guasualito.

Autora: Correa Livia
Tutora: Dra. Petra Ramírez

Guasualito, Mayo 2018



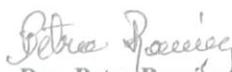
UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

Jefatura de Estudios Avanzados

ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 4:30 p.m. del día 11 de Mayo de 2018 reunidos en la Jefatura de Estudios Avanzados, del Núcleo Guasualito, Estado Apure, los profesores: **Angeli Hurtado (Jurado Principal Coordinador UNELLEZ)**, **Jenny Pirto (Jurado UNELLEZ)**, **Petra Ramírez (Tutora)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 19.050.586, 14.602.556, y 10.133.730 respectivamente, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SERVUCCION DEL TALENTO HUMANO DEL PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION CASO UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA, NÚCLEO GUASUALITO", presentado por la Licenciada: **Libia Correa** titular de la cédula de identidad 19.950.261, con el cual aspira obtener el Grado Académico **Magister Scientiarum**; en Educación Superior Mención Docencia Universitaria procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, la participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplida todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad, acordó **APROBAR CON MENCIÓN PUBLICACIÓN** el trabajo de Grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo antes señalado firman:


Dra. Petra Ramírez
C.I. N° 10.133.730
Tutora




MSc. Angeli Hurtado
C.I. N° 19.050.586
Jurado Principal Coordinador UNELLEZ


MSc. Jenny Pirto
C.I. N° 14.602.556
Jurado UNELLEZ

INDICE GENERAL

	pp.
LISTADO DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS:	
I EL PROBLEMA.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación e Importancia.....	9
II MARCO REFERENCIAL.....	11
Antecedentes de la investigación.....	11
Bases Teóricas.....	16
Clima Organizacional.....	16
Tipo de Clima Organizacional.....	18
Factores que favorecen el proceso de la Servucción.....	20
Principios éticos en el proceso de Servucción.....	30
Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	40
Teoría de la Jerarquía de las Necesidades.....	41
Bases Legales.....	41
Definición de Términos Básicos.....	42
Variables.....	44
III MARCO METODOLÓGICO.....	47
Enfoque de la Investigación.....	47
Tipo y Diseño de la Investigación.....	48
Población.....	49
Muestra.....	49
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
Validez.....	51
Confiabilidad.....	51
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	52
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
VI PROPUESTA.....	75
Presentación de la Propuesta.....	75
Justificación de la Propuesta.....	75
Objetivos de la Propuesta.....	76
Objetivo General.....	76
Objetivos Específicos.....	76

Factibilidad de la Propuesta.....	76
Factibilidad Social.....	77
Factibilidad Técnica.....	77
Factibilidad Institucional.....	77
Pertinencia y Relevancia.....	77
Plan de acción de la propuesta.....	80
REFERENCIAS.....	82
ANEXOS.....	85
A-1. Carta al Experto.....	86
A-2. Objetivos de la Investigación.....	87
A-3. Cuadro de Variable.....	88
A-4. Constancia de Validación.....	90
A-5. Criterios de Validación.....	91
A-6. Cuestionario dirigido a los Docentes	92

LISTA DE CUADROS

	pp.
1 Operacionalización de la Variable.....	45
2 Distribución de la Población Objeto de Estudio.....	50

LISTADO DE GRÁFICOS

		pp
1	¿Existe autoritarismo en su institución al momento de tomar decisiones?	53
2	¿Cree usted que el gestor académico y los docentes forman un equipo para alcanzar fines y objetivos de la organización?.....	54
3	¿Consideras que el liderazgo es fundamental para que la institución funcione de manera eficaz?.....	54
4	¿Se considera un líder capaz de orientar la participación en los docentes de la institución?.....	55
5	¿Promueve la dirección medios de comunicación que satisfagan sus expectativas profesionales?.....	56
6	¿Consideras que la institución estimula el desempeño del rol de investigador del docente?.....	57
7	¿Expresa Ud. rechazo hacia el liderazgo ejercido por la autoridad?..	57
8	¿Asume la responsabilidad de la toma de decisiones?.....	58
9	¿Establece empatía desde su experiencia profesional con las autoridades educativas y compañeros de trabajo?.....	58
10	¿Cree Usted que se caracteriza por mantener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?.....	60
11	¿Te sientes bien con la función de cumple en la institución?.....	60
12	Estas dispuesto (a) a realizar cambios institucionales mejora la organización?.....	61
13	¿Te sientes reconocido (a) dentro del entorno laboral?.....	61
14	¿Recibe una buena remuneración en relación a todas las actividades que realiza en la institución?.....	62
15	¿Consideras que eres honesta (o) al ejercer tus funciones laborales?.....	63
16	¿Crees que la ética profesional a cabalidad es importante para los docentes?.....	64
17	¿Crees que la sinceridad es necesaria en las funciones laborales?..	64
18	¿Cumple con responsabilidad las funciones laborales asignadas por el jefe inmediato?.....	65
19	¿Tienes lealtad ante la institución como organismo de seguridad laboral?.....	65
20	¿Apoyas en otras funciones que no te competen en el entorno laboral?.....	66
21	¿Consideras que el gestor institucional genera confianza en el personal?.....	66
22	¿Cree Usted que existe respeto en el ambiente de trabajo?.....	67

23	¿El gestor institucional estudia los métodos y los principios adecuados para identificar al razonamiento correcto de su funcionamiento?.....	68
24	¿Eres constante en el ejercicio de las funciones laborales?.....	69
25	¿Ejecutas por sí mismo acciones consideradas positivas para la institución?.....	69
26	¿En tu trabajo permiten que tomes decisiones en pro de las actividades laborales?.....	70
27	¿Consideras que en la universidad los docentes son capaces de ejercer en equipo el rol laboral?.....	70
28	Plan de Acción Propuesta.....	80
29	Estrategias para el fortalecimiento del Clima Organizacional.....	81

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



**Vicerrectorado de Programa de Desarrollo Social
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado en Docencia Universitaria**

La Universidad que siembra

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SERVUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Autora: Livia Correa
Tutora: Dra. Petra Ramírez
Año: 2018

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad analizar el Clima Organizacional y la Servucción del Talento Humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito. El mismo puede permitir a la organización mejorar la integración y el trabajo en equipo, de igual forma facilitara el logro de los objetivos institucionales. Se apoya en las teorías de Chiavenato que destacan que un clima organizacional sano produce mejores resultados a la organización. Sustentado en el enfoque cuantitativo descriptivo y enmarcado en una investigación de campo, diseño no experimental, nivel descriptivo e inmerso en la modalidad de proyecto factible, resaltando que la población está constituida por treinta y cuatro (34) docentes que laboran en la institución objeto de estudio, por ser finita y de fácil acceso se trabajó con su totalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario constituido por 27 ítems, con tres alternativas de respuestas; Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N). Se espera que el personal docente establezca un equilibrio donde la relación entre organización, expectativas personales y metas a lograr se desarrollen como trampolín para que la institución se proyecte acertadamente según su función social, para una mayor confiabilidad en las funciones que cumplen.

Descriptores: Clima Organizacional. Servucción. Talento Humano. Lineamientos

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo en el desarrollo de la actividad de las instituciones se han visto en la necesidad de tener a su grupo humano capacitado y sobretodo motivado para generar buenos resultados en sus gestiones y metas establecidas. En la era industrial se veía a los trabajadores como máquinas repetidoras que eran dirigidas por un jefe que garantizaba que los tiempos se cumplan. Con estos señalamientos, para mejorar el servicio mediante la gestión de calidad, se debe medir su calidad, antes de programar y realizar cambios; para tal efecto, se requiere que estén suficientemente clarificados el servicio y el concepto de medida de la calidad, partiendo del hecho de que lo que no puede medirse no puede mejorarse.

De tal manera, Artahona, J. (2013), la institución educativa “es un organismo humano, con vida. Esa vida está soportada por el desarrollo de funciones vitales, por la alimentación y dinámica permanente de sus partes y elementos, lo cual genera poiesis o regeneración sistémica del entramado de relaciones que la sustentan”. Se percibe así que la gestión, constituida por el desarrollo de esas funciones vitales, es el motor transversal, el corazón que da vida a la organización. Por ello, la institución debe tener muy bien fundamentado su clima organizacional, sustentado desde una racionalidad y lógica posibles; se precisa reconocer que todo proceso de gestión está iluminado y sustentado por un modelo específico de gerencia. La alta dirección debe estudiar, conocer y seleccionar racional y libremente el modelo de liderazgo que más se adecúe a sus características contextuales.

Ahora bien, con miras a esgrimir la polarización del contexto de la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido; de manera que la calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por la profesional son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. También se entiende que la calidad del

servicio es una medida de satisfacción, es decir, la percepción sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos.

De allí que el clima organizacional representa el estado en el que los miembros de la organización perciben su entorno laboral, en tal sentido las diversas teorías que sostienen que del mismo depende la eficiencia del talento humano y por lo general contribuye al logro de metas u objetivos. Al respecto Fernández y Arsenio (2014) sostienen “el clima en la institución es el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución, que contiene un peculiar estilo, condicionantes, a su vez, de distintos productos educativos”. (p. 3).

Desde esta premisa, la función del personal constituye la parte esencial de la servucción, toda vez que las características del servicio quedarán determinadas por los comportamientos del personal en contacto con los usuarios, bien en respuesta a una demanda de éste o bien para adelantar el servicio. Del análisis y organización adecuados de los factores dependerá el resultado final del proceso y la valoración social que de una determinada organización y de su permanencia en el sistema. La mirada detallada de los gestores en cada uno de los pasos que se estructuran para producir el bien servicio y su adecuada organización afecta la calidad del mismo.

Con estos señalamientos, la servucción como proceso de creación del servicio Servucción: “La producción del Servicio”. Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación del individuo con otros necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características y niveles de calidad han sido determinadas. Su esencia está en definir, primero, el servicio que se quiere dar y para qué tipo de actividad; y a partir de aquí se pueden establecer qué tipo de soportes físicos se necesitan y qué personal establecerá los contactos con el cliente para que, finalmente, se pueda crear el sistema organizativo que asegure el buen funcionamiento del

método, todo ello considerando a la organización como un sistema de fabricación de un servicio.

Desde este enfoque surge la necesidad de fomentar en las instituciones educativas una cultura organizacional que contribuya a que sus integrantes puedan relacionarse efectivamente sin perder de vista el quehacer pedagógico. Sugerir un conjunto de lineamientos basados en la comunicación efectiva para generar un clima organizacional cordial, ameno y gratificante es la esencia de este estudio puesto que a juicio de la autora se ha deteriorado porque algunos miembros de la organización no pueden establecer empatía con la autoridad escolar.

En el capítulo I se describe el problema, las interrogantes, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de la investigación. El segundo capítulo se refiere al marco teórico, en el cual se señalan antecedentes de la investigación, de igual forma se desarrollan las bases teóricas donde se puede establecer comparaciones de la situación existente y la situación deseable, después se circunscribe el estudio a las bases legales y los conceptos básicos que fundamentan el estudio.

El tercer capítulo, denominado “Marco Metodológico”, comprende el tipo de investigación, el diseño, la población, la operacionalización de las variables, la técnica e instrumento de recolección de datos y los procedimientos utilizados para lograr los objetivos de la investigación. Así mismo, en el Capítulo IV, se presentan el Análisis e Interpretación de los Resultados, exponiendo la recopilación de la información presentada por medio de la entrevista tipo encuesta (cuestionario). Inmediatamente, el capítulo V basado en las Conclusiones y Recomendaciones que surgieron de la investigación, para así constatar la veracidad del mismo y dar por cumplidos los objetivos, y finalmente el Capítulo VI la Propuesta, que parte de los resultados obtenidos de acuerdo al capítulo anterior dando sustentabilidad al tema objeto de estudio y permitiendo el desarrollo del mismo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A nivel mundial, el tema del clima organizacional va ocupando, un lugar primordial en las instituciones educativas, esto guarda estrecha relación con la calidad de servicio que brindan. Según la Organización de Naciones Unidas para la Educación UNESCO, (1998), la calidad es el referente más importante para juzgar el desarrollo de las instituciones educativas; por ello, se ha creado un sistema de evaluación basado que mide los aspectos de calidad de manera periódica.

Desde este punto de vista, las instituciones educativas de todos los niveles, deben satisfacer las expectativas de sus usuarios, principalmente el usuario directo de la educación: los estudiantes. Para lograr la tan ansiada satisfacción de los usuarios de la educación, surge una variable relacionada con el factor humano de las instituciones educativas, conocido como Clima Organizacional; el cual, es uno de los factores determinantes en la eficacia del recurso humano, en los niveles de productividad y de calidad que ofrecen las instituciones. Dependiendo del nivel alcanzado, el Clima Organizacional una de las principales fortalezas o debilidades de las organizaciones y una herramienta fundamental para elevar los niveles de la calidad del servicio educativo.

Al respecto Davis y Newstrom (2012), consideran que “las organizaciones con actitudes positivas laborales permiten desarrollar conductas constructivas, las actitudes laborales negativas permiten desarrollar conductas indeseables”. (p. 280). Para nadie es extraño que, en la actualidad, nuestro país atraviesa una profunda crisis: económica,

social, cultural y educativa. Esta sobrevivencia tiene sus manifestaciones en el establecimiento de la falta de un clima organizacional adecuado entre docentes y directivos, por consiguiente se encuentra baja calidad en la educación, relacionada con los aprendizajes significativos, rendimiento académico, desempeño laboral de los docentes, relaciones humanas, infraestructura. Por todo ello, se requiere realizar un trabajo sistemático a través del cual y mediante actuaciones y prácticas se pueda desarrollar un clima organizacional en valores explicitados en el entorno sociocultural en el cual se desarrollan los docentes, es decir jugar un papel importante en el cual se inculquen, estimulen o impongan determinados valores.

Conviene destacar, que las instituciones están integradas por personas de distintas edades y formación que realizan diversas tareas. Por la naturaleza de sus funciones, estas personas conviven en el mismo ámbito durante varias horas al día. Toda institución posee su propia estructura organizada, tamaño, formas de organización, estilo de liderazgo, características de sus miembros (profesores alumnos, entre otros.), comunidad en la que está integrado el propio centro, los cuales se confieren un peculiar estilo o tono a la institución, en este sentido cada institución, tiene su propio clima, tan particular como la huella digital.

De estas evidencias, en el Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" la gerencia está representada, por un profesor encargado el cual si bien es cierto que logro integrar los miembros de la organización, carece de herramientas en el manejo de equipos y programas tecnológicos lo que origina que algunos docentes con dominio en estas áreas asumir la colaboración y el uso desmedido de los equipos hasta el punto de desatender las funciones propias del cargo, lo que originaba llamados de atención entre colegas y desacuerdos en estilos de trabajo. Por ello, en el siguiente estudio se pretende establecer la correlación existente entre el clima organizacional y la eficiencia del desempeño docente.

Asimismo, existen problemas relacionados con el clima organizacional y el nivel de desempeño docente. Dentro de este contexto, se escatimosa

la necesidad de que el gerente ejerza el liderazgo con solvencia profesional, demuestre capacidades de diálogo, resolución de conflictos, nivel de relaciones humanas, en el marco de una nueva imagen institucional.

Generalmente, el gestor educativo demuestra capacidades significativas en su liderazgo y al encontrarse en su gestión con docentes conflictivos que muestran practica pedagógicas deficientes o poco compromiso al ejercer el rol de orientador, surgen problemas en el clima institucional, lo recomendable seria que se iniciara un proceso de dialogo y reflexión a fin de establecer compromisos de trabajo en equipo.

Muchas son las situaciones que pueden convertirse en causa para que se genere un clima inadecuado que conlleve a la desconfianza, celos, anarquía, caos, rompimiento de trabajo en equipo; cuando dentro de las organizaciones surgen lideres negativos que se oponen abiertamente a las acciones que por lineamientos o por autoridad deben cumplirse hecho que se refleja en el desacato a la autoridad, boicot a las acciones institucionales, pérdida de tiempo pedagógico, trae como consecuencias que la instituciones sean denunciadas sobre hechos que pudieran evitarse si cada miembro del equipo de manera profesional cumple sus roles y promueve la eficacia institucional.

Visto así, Fernández y Asenio (2014) plantean que “el clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de gestión, cumplimiento de funciones, deseos de superación personal, sistemas de contratación, despido, entre otros”. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el papel que asuma el personal docente a lo largo de su trayectoria laboral. Para que una persona pueda trabajar bien, debe sentirse seguro consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal. Un buen clima o un mal clima organizacional tendrán consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, respectivamente, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas, se pueden nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, se pueden señalar: inadaptación, ausentismo, poca innovación y baja productividad. Por otro lado el deficiente clima organizacional se origina debido a muchas causas como la carencia de liderazgo, por la falta de incentivos a los trabajadores de la institución docentes mal remunerados, relaciones deterioradas entre los diferentes agentes educativos de la institución, personal docente no identificados con la institución, poca responsabilidad de los docentes en su labor, permanentes conflictos entre el personal que labora en el Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.

Tomando en cuenta los aspectos antes mencionados, es evidente la importancia del Clima Organizacional de cara a la calidad educativa, con resultados que proporcionen a la organización empleados satisfechos, capaces de aplicar lo máximo de sus conocimientos, lo mejor del desarrollo de sus destrezas y reflejar una condición humana, para que la intervención con los beneficiarios del servicio prestado por la organización sea un compromiso de vida. El clima de trabajo constituye de hecho la personalidad de la organización y, a su vez, condiciona el comportamiento del individuo que en ella trabaja.

Es por ello que se hizo necesario analizar el clima organizacional del talento humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, tratando así de identificar las percepciones que tiene el personal en relación con diferentes características de su entorno laboral, con la intención de que esta institución educativa mejore su imagen y las relaciones entre sus integrantes. Se pudo evidenciar que existen ciertos factores que ponen en riesgo el clima organizacional favorable. Se observó que las formas de relaciones continuas entre el personal directivo docente, administrativo, y obrero, en ciertas ocasiones, no era lo más adecuado, por lo que se pudo percibir que muchos de estos trabajadores

producto de las exigencias del cumplimiento de sus funciones, no se encuentran satisfechos en el lugar donde prestan sus servicios.

De las prerrogativas antes expuestas surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo es el Clima Organizacional de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasdalito? ¿Cuáles son los factores que favorecen el proceso de la Servucción de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasdalito? ¿Cuáles son los principios éticos en el proceso de Servucción de los docente del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Exequiel Zamora”. Núcleo Guasdalito? ¿Qué lineamientos se pueden generar que describan el proceso de la Servucción del Talento Humano para el mejoramiento del clima organizacional en el Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasdalito?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el Clima Organizacional y la Servucción del Talento Humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasdalito.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el Clima Organizacional de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasdalito.

Identificar los factores que favorecen el proceso de la Servucción de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad

Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasdualito.

Determinar los principios éticos en el proceso de Servucción de los docente del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Exequiel Zamora”. Núcleo Guasdualito.

Proponer lineamientos que describan el proceso de la Servucción del Talento Humano para el mejoramiento del clima organizacional del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasdualito.

Justificación

El estudio del clima organizacional y la servucción del talento humano permite comprender las conductas de las personas dentro de la administración, además, constituye un diagnóstico para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en su lugar de trabajo, y para la optimización de las instituciones educativas. Es por ello que a través del desarrollo de esta investigación se aspira a contribuir con el logro de la eficiencia de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Exequiel Zamora”. Núcleo Guasdualito.

El conocimiento del clima organizacional se considera importante en tanto proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y en conductas de los miembros, como en las estructuras organizacionales o en uno o más de los subprogramas que lo componen. De igual forma, el análisis los principios éticos en el proceso de Servucción de los docentes, aporta valiosa información para conocer la dinámica actual seguida en este ámbito, conociendo las percepciones de los docentes en este sentido.

Asimismo, esta investigación tiene valor teórico, en tanto analiza el clima organizacional y la servucción del talento humano; lo cual

contribuye a ampliar la información para apoyar el avance de los conceptos y lineamientos teóricos aplicados a la institución objeto de estudio.

Respecto al valor científico de esta investigación, el estudio aporta información sobre el clima organizacional y la servucción, lo cual generará un cúmulo de conocimientos sistemáticos y objetivos que sirven de referencia para el desarrollo y ampliación de líneas de investigación, así como de apoyo para otros investigadores interesados en esta importante área educativa. Desde una perspectiva práctica, los resultados del presente estudio sirven a las instituciones universitarias para asumir las decisiones pertinentes en torno a ambas variables, en pro de procurar una mejora del ambiente educativo de acuerdo con las exigencias del entorno organizacional.

Desde el punto de vista práctico, el estudio se justifica, en tanto las recomendaciones derivadas del mismo aportan sugerencias para apoyar los cambios en las estrategias gerenciales; mejorar la colaboración entre los grupos, establecer un clima organizacional más consecuentemente, tanto en las necesidades individuales, como en los otros apremiantes del ambiente, entre otros. Por otra parte, las mejores que puedan lograrse en un mediano plazo a nivel del clima organizacional y la servucción del talento humano, facilitará la adopción de los lineamientos propuestos por la investigadora.

Considerando la perspectiva social, es esencial realizar estudios que promuevan el conocimiento del clima organizacional y la servucción del talento humano, pues ello se traduce en fuentes de bienestar para el personal docente del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Exequiel Zamora". Núcleo Guasualito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son el conjunto de investigaciones que tienen relación directa e indirecta con el tópico que se está investigando. El clima organizacional es aquel donde el personal o empleados perciben como aspectos determinantes de la calidad de vida en el trabajo de una organización determinada. Es por ello que se han realizado investigaciones sobre el clima organizacional y la servucción del talento humano en instituciones educativas puesto que éste interviene en el proceso de aprendizaje y en la relación efectiva que debe existir entre el personal que lo conforma. Por lo anteriormente dicho, es de señalar que el marco teórico de la investigación según Arias (2012), es “el comprendió de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación a realizar, el mismo generalmente, se estructura de tres elementos, bases teóricas, antecedentes de la investigación y definición de términos básicos” (.p.38).

El desarrollo del presente capítulo presenta los antecedentes de investigaciones que sustentaran el trabajo, así como las bases teóricas pertenecientes al tema que se desarrolla en el trabajo, aportadas por diferentes autores especialistas en la temática referida, por último se presenta el cuadro de variables que servirá como guía en el tratamiento de las variables. A continuación se nombran algunas de las conclusiones a las cuales llegaron los autores de estas investigaciones:

Al respecto, Gómez (2010), realizó una investigación la cual se titula “El Cima Organizacional y su relación con el desarrollo organizacional de la Universidad Santillana Puerto Rico. El mismo se enmarcó en la

investigación de campo, descriptiva-correlacional, la población estuvo conformada por veintiséis (26) docentes, para efecto, de la recolección de los datos se utilizó como técnica la observación estructurada y la encuesta, se utilizaron como instrumentos una ficha informativa y cuestionario contentivo de veinticinco (25) preguntas. De acuerdo al análisis, el autor llegó a las siguientes conclusiones, los docentes perciben un clima participativo, esto de acuerdo con los sistemas administrativos de Likert, ya que sus respuestas estuvieron orientadas hacia lo óptimo. Esto conllevó a determinar el clima organizacional en la institución, y su desarrollo organizacional, donde el autor recomienda realizar actividades que generen cambios positivos, donde se optimice el ambiente de trabajo.

La antes señalada investigación se vincula con el trabajo puesto que hablar de clima organización sumerge en el epicentro de la situación abordada en el estudio. Además de tratar sobre su relación con el desarrollo organizacional en el ámbito educativo, es decir existe coherencia con lo estipulado para dar respuesta a la necesidad requerida por la autora.

Asimismo, Bello (2008), llevo a cabo una investigación que lleva como título Estudio del clima organizacional de los docentes de Ciencias Administrativas en la Universidad “Nuevos Republicanos, Brasil. El estudio se ubicó en la modalidad de proyecto factible, con apoyo en un estudio de campo de carácter descriptivo; para la recolección de la información se utilizó la técnica fue la encuesta y el cuestionario con 34 ítems, los sujetos de investigación lo conformaron 40 docentes.

En la investigación desarrollada pudo detectarse que no existe un clima organización al armónico, coherente y adecuado por las siguientes causas: La institución no ofrece consecuentemente actividades de acercamiento e intercambio entre los docentes, cuando se propician y efectúan estas actividades no se hacen del conocimiento a todos los miembros del personal docente. El personal docente se siente insatisfecho de la atención y recepción a los problemas que se plantean al

personal directivo por lo que las respuestas y/o soluciones a los mismos en un alto porcentaje son pocas o no se presentan.

Entre el personal docente-directivo y el resto de los docentes de la Escuela de Ciencias Administrativas se mantiene una interacción negativa, ocasionado por la poca relación que se da entre ellos por falta de una planificación y ejecución de actividades que permitan el acercamiento entre los mismos. La distribución de la planta física, así como su dotación no son lo más acorde para desarrollar con efectividad y satisfacción el hecho académico por: Inadecuada distribución de planta física. Los docentes no se sienten satisfechos con la remuneración que reciben y consideran que la misma no está acorde con la realidad económica del país y no cubre las necesidades básicas de recreación, alimento, vestido, entre otros. Motivo por el cual la mayoría de los docentes han pensado en la posibilidad de cambiar la naturaleza de su cargo por una mejor remuneración económica.

La pertinencia que relaciona a la investigación con el estudio es la incidencia de hablar o tratar un tema tan fundamental para la sociedad como el clima organizacional de los docentes, puesto ellos son el pilar fundamental en la organización, administración y correlación de las actividades a ser ejecutadas en el ámbito educativo.

En esta misma línea, Córcega y Subero (2013) desarrollaron una investigación "El liderazgo, la toma de decisión y las relaciones interpersonales del colectivo institucional" una investigación de campo donde se aplicó un cuestionario al personal docente, administrativo y obrero que labora en el Liceo Bolivariano "Creación Cantarrana"; ubicado en Cumaná, estado Sucre, que incluía 30 ítems que hacía referencia a las dimensiones: liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y motivación; los cuales son considerados factores de gran importancia para diagnosticar el clima organizacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos se demostró que el personal directivo ejerce presión para que se realicen las tareas, el proceso de toma de decisiones está centrado en los directivos de la institución, los

canales de comunicación son escasos, existen relaciones armoniosas entre el personal que labora en las diferentes dependencias; sin embargo la relación existente entre el directivo-subordinado es negativa, el personal se encuentra desmotivado ya que no existe un programa de reconocimiento interno para premiar el rendimiento de las funciones de los trabajadores.

La vinculación de este estudio con el desarrollo de la presente investigación a juicio de la autora se establece cuando se indica que los directivos ejercen presión para el cumplimiento de funciones y la desmotivación del personal, cabe destacar que a partir de la nueva gerencia para lograr los objetivos debe acudir a los roles, dado que algunos miembros del recurso humano sienten que perdieron privilegios y es solo con asignación directa de responsabilidades que cumplen sus funciones, un aspecto que es oportuno resaltar es que la nueva gerencia instauró el programa de reconocimiento al personal de la institución y se comprometió a darle continuidad en el tiempo, lo que difiere del estudio antes mencionado, es decir, se evidencia la intención de reconocer y premiar el desempeño a nivel público.

Asimismo, Rodríguez (2010), realizó un trabajo de investigación denominado "El Clima Organizacional, y la servucción del talento humano para el trabajo en las Escuelas Básicas, Tercera Etapa, del Municipio Girardot, Estado Aragua". Dicho estudio se enmarcó en la modalidad de investigación de campo, tipo descriptivo, la población en estudio estuvo conformada por sesenta (60) docentes de aula y veinticuatro (24) directivos. Una vez obtenidos los análisis de los resultados el autor de la investigación concluye: que el clima organizacional de las escuelas analizadas se presenta afectando algunos elementos de la estructura organizativa y la motivación para el trabajo; por lo tanto el ambiente organizacional en que se desarrollan las actividades docentes no es estimulante para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje y que tal vez la situación surja como producto de resaltar el cumplimiento defunciones.

Por su parte, Ramírez P. (2017), realizó una investigación titulada Modelo teórico de educación recurrente para la extensión universitaria orientado en actos significativos de la transcomplejidad ecoturístico, para optar al título de doctora en Ciencias de la Educación de la Universidad Bicentenario de Aragua. San Cristóbal Estado Táchira. Esta investigación tiene como objetivo: Generar modelo teórico de educación recurrente para la extensión universitaria orientado en actos significativos de la Transcomplejidad Ecoturístico; por consiguiente, contar con un marco valioso teórico amerita un manejo apropiado de los recursos disponibles para fines educativos, contemplando niveles de sustentabilidad mediante un adecuado uso y aprovechamiento de saberes.

En lo que se refiere, al abordaje epistemológico y metodológico recoge los ejes centrales del paradigma cualitativo, la epistemología constructivista, método fenomenológico con diseño emergente, buscando la comprensión de los hechos. Los hallazgos revelan que, la investigación adelantada permitió obtener un diagnóstico de la actividad ecoturística en el Distrito Alto Apure, de las necesidades de capacitación existente entre los nuevos emprendedores turísticos, así como la utilización de las estrategias de la extensión universitaria. Como derivación de los análisis efectuados se llegó a la formulación de un modelo de educación recurrente para la extensión universitaria orientada a la formación de emprendedores en ecoturismo sustentado en la teoría de la Servucción.

Todas las investigaciones consultadas, ayudaron a prever el abordaje teórico tomando en cuenta las variables estudiadas, y también contribuyeron metodológicamente, por el apoyo al tipo de investigación, población e instrumentos utilizados; mostrando la forma de medir las variables de interés, así como guiando en los planteamientos teóricos relacionados con el clima organizacional y la servucción del talento humano. Por tal razón, es importante acotar que sin antecedentes de la investigación, un estudio no puede ser tan eficaz en sus resultados, puesto que lo que se busca es cubrir las necesidades o errores cometidos con anterioridad a la presente.

Bases Teóricas

Las bases teóricas permiten orientar la búsqueda y ofrecen una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en la investigación. Según Arias (2012) “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107). El concepto central es clima organizacional y la servucción del talento humano, las variables inmersas en esta investigación son: Clima Organizacional, factores que favorecen el proceso de la Servucción y principios éticos en el proceso de Servucción.

Desde esta perspectiva se hace necesario enfatizar, la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Basada en la afirmación de que la gente está motivada por los deseos de satisfacer una serie de necesidades generales. Dichas necesidades son fisiológicas o de supervivencias, de seguridad y confianza, sociales, de autoestima y de auto actualización o autorrealización. De acuerdo con Maslow, su creador, una necesidad que permanece insatisfecha mucho tiempo mueve a la persona a actuar para satisfacer dicha necesidad, una vez satisfecha la necesidad, ésta tendrá poco poder adicional para motivar a satisfacer a otra persona.

Clima Organizacional

El clima organizacional puede considerarse como un medio para el éxito de una determinada organización, muchas organizaciones han demostrado que este tema representa un método que permite conocer el curso de su organización en relación a ciertos criterios importantes. Los orígenes teóricos de esta definición no están siempre claros en el desarrollo de muchas organizaciones. El significado de clima se ha extendido al ámbito de las organizaciones, para referirse a las características del ambiente de trabajo. Por lo tanto se puede percibir un mal o un buen clima en una empresa o parte de ella.

Goncalves (2013) define clima organizacional como “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las

tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización”. El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización que implican una serie de factores que se suman para formar un ambiente laboral particular; dotado de características propias que determinan la personalidad de una institución e influyen en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

En relación a Chiavenato (2002) se refiere al clima organizacional como “la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento. El clima organizacional entraña un cuadro amplio y flexible de la influencia del ambiente en la motivación” (p. 345).

Por consiguiente, el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente, y tiene repercusiones en el comportamiento laboral. Es favorable cuando satisface las necesidades personales de los participantes y eleva su estado de ánimo. Es desfavorable cuando despierta la frustración por no satisfacer esas necesidades, es decir, el clima se basa en características de la realidad externa, de tal como ésta es percibida o vivida.

Según este autor, el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que es percibida por sus ocupantes e influye en sus conductas, y puede ser descrito en términos de valores. El juego está en la interacción entre los individuos y los grupos y de ellas se desprende el sistema físico y social del ambiente. Los individuos tendrán comportamiento en determinadas direcciones, en función de la percepción que tengan sobre el clima social. En otras palabras, la suma total de percepciones de la gente que resultan de la interacción, se generarán supuestos que, a su vez, determinarán el clima de una organización.

Para Reig y otros (2012), otra interpretación del clima se deduce de la siguiente manera: ¿en qué medida los objetivos de la organización coinciden o divergen de los objetivos de los trabajadores? Eso es clima.

En términos del modelo de máscara, el clima a ese nivel resultará de la convergencia entre las expectativas superficiales de los trabajadores y las de la empresa, mientras que el clima profundo resultará del grado de coincidencia entre las expectativas reales y profundas de la gente y de la empresa. Lo que realmente estamos haciendo y queremos con lo que realmente está haciendo y queriendo la empresa.

Los estudios del clima son muy utilizados como barómetro de las relaciones dentro de una organización. Generalmente, en estos complicados estudios se mide la comunicación, el liderazgo, la motivación y algunos otros factores, de esa forma el clima se convierte en un gigantesco diagnóstico del estado de la organización percibido por sus trabajadores.

Por ello, el clima organizacional implica el conjunto de características de la organización en la que se desempeñan los miembros de estas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los sujetos que laboran en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. El clima organizacional refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros de una organización, que debido a su naturaleza se transforma en elementos claves del clima. Es así como los gerentes ven la importancia de analizar y diagnosticar el clima organizacional de una institución, resaltando que todo cambio genera resistencia, pero los participantes pueden asumir dos vertientes, se unen y proponen nuevas estrategias o se desmotivan y manifiestan conductas contraria a la ética profesional.

Tipos de Clima Organización

Clima de tipo autoritario: En este tipo de clima ubicamos el clima de tipo autoritario explotador y el clima de tipo autoritario paternalista. En el clima autoritario explotador el personal de alto rango jerárquico no les tiene confianza a los trabajadores. Las decisiones y los objetivos son tomadas por los directivos de la institución. Los trabajadores se ven

obligados a trabajar dentro de un ambiente de miedo, de castigo y de amenazas y en ocasiones recompensan; las relaciones entre los superiores y los empleados se establecen con cierto temor y la comunicación que existe entre ellos sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario paternalista; es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente con los empleados. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cúspide de la institución aunque en algunas situaciones son tomadas en escalafones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de sus empleados sin embargo se refleja la impresión de trabajar en un ambiente estable.

Clima de tipo participativo: En este tipo de clima ubicamos el clima de tipo participativo consultivo y el clima participativo en grupo. En el clima de tipo participativo consultivo los superiores tienen confianza en sus trabajadores. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cúspide de la organización pero en ciertas situaciones los trabajadores de niveles más bajos también pueden hacerlo. Las recompensas y los castigos son estrategias motivacionales. Se percibe un ambiente dinámico.

En el clima participativo en grupo; los directivos de la institución tienen confianza en sus trabajadores. El proceso de toma de decisiones suele darse en toda la institución; la comunicación ocurre de forma ascendente, descendente y lateral. Sus estrategias motivacionales son la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. La dirección junto con el personal subordinado conforman un equipo para alcanzar las metas y los objetivos, clima que se intenta instaurar en el programa de ciencias de la educación pero al tratar de minimizar el mal uso del tiempo y las preferencias que tenían algunos miembros del equipo han generado disgusto e incomodidad, lo que se traduce en indiferencia, falta de participación, ausentismo y poco compromiso con la función que se realiza.

Factores que favorecen el proceso de la Servucción

En primer lugar, se debe de tener en cuenta que el ambiente laboral de una organización está formada por seres humanos, personas empleadas en ellas, es bastante subjetivo e influido por multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera, según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos.

Bustos (2014) plantea que “los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la misma y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores”. Los factores organizacionales (externos e internos) repercuten en el comportamiento de los miembros de una institución y dependen de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos elementos.

Estas apreciaciones derivan en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. Los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, y otros, que rodean la vida de cada individuo, en cada momento de la misma, influyen en su consideración del clima laboral de la institución. Según el estudio de Peinado y Vallejo (2005), “uno de los criterios más aceptados en la aplicación de metodología de los factores de la servucción para la descripción del clima, establece que en tales procesos se requiere considerar factores como: comunicación, motivación, liderazgo, toma de decisiones y relaciones interpersonales” (p. 29). Es por ello que los factores que favorecen en el proceso de la servucción o laboral son las piezas claves para el éxito de una institución, porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores.

Con miras a estructurar de una manera más eficaz los factores del proceso de la servucción se derivan de allí las dimensiones que abarcan

este tópico para establecer los diferentes aspectos, dentro de los cuales se pueden mencionar los extrínsecos; Comunicación, motivación, liderazgo, toma de decisiones y relaciones interpersonales.

Comunicación

El proceso de comunicación en una determinada organización abarca varias interacciones; desde conversaciones informales hasta sistemas de información complejos. La comunicación juega un papel primordial en el desarrollo de las organizaciones y de las relaciones interpersonales. Además es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales.

Según Gómez (2013), “El termino comunicación proviene del latín comunicativo que significa poner en común, compartir, y el elemento que se pone en común es la información” (p. 213). Boland y otros (2007) definen la comunicación como “el proceso de transferir significados en forma de ideas e información de una persona a otra, a través de la utilización de símbolos compartidos, con el fin de que sean comprendidos e intercambiados”(p.82).

Por otra parte, Martínez (2003) define comunicación “como un proceso dinámico y de influencia recíproca, donde el receptor también tiene la oportunidad de modificar el punto de vista del emisor” (p.3). De acuerdo a lo antes mencionado la comunicación es la transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas. Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso comunicacional, en el cual se emite y se obtiene información, además se transmiten modelos de conducta y se enseñan metodologías. Una buena comunicación también permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa.

En fin, a través de una comunicación eficaz, se pueden construir, transmitir y preservar los valores, la misión y los objetivos de la organización. Por lo que se considera que para mejorar un ambiente laboral de una institución educativa es necesario estudiar el proceso de

comunicación ya que un mejor entendimiento entre los integrantes mejorará la motivación y el compromiso generará altos rendimientos positivos de los trabajadores.

Motivación

La motivación está relacionada con los factores que logran una determinada conducta en los miembros de una institución, por lo que resulta un factor primordial para el beneficio de la organización. La motivación como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta. Según Amorós (2007), “la motivación se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionadas por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.81).

De acuerdo con las definiciones anteriores se puede deducir que la motivación implica el conjunto de aquellos factores que desarrolla una determinada organización capaz de provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento de los trabajadores.

Liderazgo

El liderazgo juega un papel central en una determinada empresa puesto que es el líder quien dirige hacia el logro de metas. Los líderes deben tener la capacidad de planear y de dirigir pero el papel central de un líder es influir en los demás. Según Montalván (2013) “la etimología de la palabra es de origen inglés y su significado nos lleva a la idea de conducción, guía, influencia, autoridad” (p. 34).

Stoner, Freeman y Gilbert (2014) definen liderazgo como “el proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo”. El liderazgo se entiende como “el proceso de influir en las actividades que realiza una persona o grupo para la consecución de una meta. Montalván (2015) lo define como “una función que realizan algunas personas que ejercen autoridad sobre otras” (p.34). De acuerdo con estas

definiciones, se podría sostener que el liderazgo es uno de los aspectos más importantes de la administración, pero no lo es todo.

El éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad del liderazgo, pues es el líder quien frecuentemente dirige hacia la consecución de metas pero para alcanzar esas metas cada quien debe cumplir con su responsabilidad, sin necesidad de desacreditar la gestión del gerente. Por otra parte los gerentes deben tener la capacidad para planear y organizar, pero el papel fundamental de un líder es influir en los demás para tratar de alcanzar con entusiasmo los objetivos establecidos, los líderes deben tener presente que las personas tienden a seguir a quienes les proporciona los medios para lograr sus propios deseos, anhelos o necesidades. Por lo que se podría señalar que es posible que el tipo de liderazgo tenga un fuerte impacto en el clima organizacional si el mismo fuera algo más considerado y menos estricto.

Toma de Decisiones

A diario las personas se ven obligadas a tomar decisiones y algunas de ellas tienen gran importancia en el logro de objetivos personales. En muchas instituciones y organizaciones el proceso de toma de decisiones juega un papel fundamental para la productividad de la misma. Daft (2005) define “la toma de decisiones organizacionales formalmente como el proceso de identificar y resolver problemas” (p. 446). La toma de decisiones implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema.

En cuanto a Munch (citado por Peinado y Vallejo, 2005) define toma de decisiones como “la elección de un curso de acción entre varias alternativas” (p. 50). La toma de decisiones es la selección de varias acciones. En las organizaciones se debe decidir racionalmente para alcanzar las metas que no se pueden lograr sin acción. Este proceso es sin duda una gran responsabilidad, ya que se tiene que decidir lo que

debe hacerse. Algunas decisiones tienen una gran importancia en el desarrollo de las organizaciones. Es necesario identificar el problema y seleccionar la opción adecuada entre las diferentes alternativas y opciones que deben ser revisadas y evaluadas.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Pacheco (citado por Peinado y Vallejo, 2005) define relaciones interpersonales como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (p.55). Zaldívar (2007) señala que “las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación”

Según estos planteamientos, las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Las relaciones interpersonales agradables reducen la intimidación y permiten un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo. Por lo general, las personas tienden a respetarse y estimarse mutuamente una vez que se conocen mejor; pero es muy probable que existan barreras que se opongan a unas relaciones sociales efectivas.

Además, las relaciones interpersonales es un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en esta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma. Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituye un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización. El logro de los objetivos en una institución

está asociado al buen manejo de las relaciones interpersonales ya que es un factor que involucra a todo el personal de una institución, supervisores y a quienes tomen una labor fundamental en la motivación del personal subordinada.

Ahora bien, en cuanto a los factores intrínsecos de la Servucción se encuentran las condiciones de trabajo, frustración, resistencia al cambio, reconocimiento y remuneración. De allí la necesidad de afianzar de una manera más clara sus fundamentación epistemológica.

Condiciones de Trabajo

El trabajo académico desarrollado en el contexto de las Universidades no ha sido históricamente, ni en tiempos recientes, una ocupación especialmente proclive a ser considerada causante de sufrimiento institucional o personal, en otras palabras, no se la ha considerado una fuente de stress. Ello se ha debido, fundamentalmente, a sus características laborales tradicionales. En efecto, la docencia y la investigación universitarias se han llevado a cabo en medio de un contexto de libertad, de autonomía intelectual, que proveían las condiciones laborales ideales para su desarrollo. Estas condiciones fueron las de falta de presiones externas relativas a cumplimiento de plazos o a modos de realizar las diversas tareas.

A tal fin, Ytlomovatte S. (2010), manifiesta que el deterioro en las condiciones de trabajo académicas ha sido estudiado en todo el mundo. Lo que se llama ámbitos laborales incluiría las recompensas intrínsecas al puesto, tales como el placer por saciar la curiosidad intelectual, el interés en trabajar con ideas, la fascinación de participar en la formación de las nuevas generaciones, las recompensas de participar de una comunidad dedicada a tareas intelectuales y la certeza de pertenecer a una comunidad más amplia que aquella definida por los límites de la propia institución.

Este tópico parte del reconocimiento que uno de los principales problemas que enfrenta la universidad es la falta de formación y

actualización del cuerpo docente. Se realiza un planteo problemático para un adecuado proceso de formación de los cuadros universitarios, a partir de dificultades institucionales tales como incompatibilidades entre horarios de trabajo y horarios para la formación, rigideces en las ofertas académicas de posgrado que hacen muy difícil la inserción para los trabajadores académicos, posibilidades de acceso diferenciales para los docentes según su tipo de contratación. En general, las condiciones de superación docente de los profesores universitarios dependen de su carácter de trabajadores asalariados, es decir, de las relaciones sociales de producción académica concretas que establecen con sus instituciones laborales.

Frustración

La frustración es la acción y efecto de frustrar (dejar sin efecto o malograr un intento). Se trata de un sentimiento desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido. El impacto de la frustración sobre el sujeto varía de acuerdo a la personalidad y a diversas variables que son difíciles de controlar. La frustración puede desencadenar problemas psicológicos, cuando se vuelve patológica y se requiere de la asistencia profesional.

Para Díaz A. (2013), refiere que a lo largo del tiempo se examinan con detenimiento algunas de las condiciones que deterioran la imagen que tiene el docente de sí mismo. Se trata de la conjugación de una serie de procesos de muy diverso orden cuya consecuencia directa es el origen de mecanismos de frustración en la tarea del docente. Estos procesos están marcados por la manera como se retribuye económicamente su trabajo, por el reconocimiento social al mismo y por los espacios de autonomía profesional que se le conceden para definir el sentido de su actuación.

A la vez, la dinámica del proceso educativo y el contacto afectivo permanente en la tarea docente generan condiciones que inciden en una carga emocional constante en el trabajo educativo. Estos afectos

suscitados al no ser elaborados sólo pueden tramitarse mediante la represión, negación o desatención de los mismos. Esta situación produce un agotamiento personal, del cual sólo es posible salir reprimiendo y negando todo ese afecto ligado a su actuar cotidiano.

Como resultado de la interrelación de la dinámica social con la psicopedagogía aparecen múltiples condiciones de frustración. Así, la tarea docente es objeto de múltiples frustraciones que, en última instancia, acaban por “anular” de cierta forma la dimensión humana de la tarea educativa y del profesor, lo que provoca rutina, conformismo e incapacidad académica. Sin embargo, éstos son sólo síntomas de un malestar más profundo y estructural. Por demás está afirmar que los procesos de frustración de la tarea docente inciden directamente sobre los sujetos de la educación y que por tanto afectan al contexto social que los determina.

Resistencia al Cambio

El cambio es una manifestación observable que ocurre en el sistema de carácter perdurable. Hay que generar un cambio en los estilos de docencia y en el clima organizacional con sus prácticas pedagógicas para que efectuando primero un cambio personal generar un efecto innovador en el docente y en el sistema educativo, pues de acuerdo a Covey (2015), se plantea que: “los paradigmas se emplean por lo general con el sentido de modelo, teoría, percepción, supuestos o marco de referencia; un cambio de paradigma es cuando se rompe con la tradición, con los viejos modos de pensar, con los antiguos paradigmas, ese cambio de paradigma nos empuja de modo instantáneo o gradual, que poseemos de ver al mundo a otra. Ese cambio genera poderosas transformaciones. (p40)”.

Entonces se ve que en la medida en que el docente pueda combinar las estrategias que le ofrezca su inteligencia emocional y el aprendizaje colaborativo con otros colegas, en esa medida pudiera mejorar y hacer más óptimo la incorporación a su didáctica docente. Adicionalmente, las

dificultades que tienen los profesores para cambiar sus prácticas, aun cuando cuenten con herramientas teóricas y prácticas para hacerlo, constituyen el centro de interés de este escenario.

Se trata de una preocupación que, en los últimos tiempos, se ha situado en el punto de mira de muchos profesionales involucrados en la formación docente responsables de los servicios de formación, formadores de formadores e investigadores en temas psicoeducativos. Tal interés no es de extrañar. A pesar de la cantidad de recursos que se invierten en la formación del profesorado de todos los niveles educativos, la trascendencia de esa formación a las aulas, en forma de prácticas educativas más motivadoras, impactantes y duraderas, es decepcionante.

El profesor Sánchez E. (2007) se ha quejado en más de una ocasión de la postura prescriptiva que suele adoptarse en los ámbitos educativos (lo que se tiene que hacer), obviando una visión más naturalista y, en definitiva, posibilista lo que se puede hacer a partir de lo que ya se tiene (para lo que resulta indispensable conocer bien lo que se tiene). Ciertamente se ha valorado muy poco los costes del cambio que supone transitar de unas sesiones de formación, más o menos bien resueltas, a las prácticas cotidianas de nuestras aulas, influidas por multitud de obstáculos de muy diversa naturaleza.

Reconocimiento

Los docentes representan el primer y más importante punto de contacto del Sistema Educativo Nacional con los niños y jóvenes, y por ello, se busca recompensar su mérito, esfuerzo y resultados. Se conoce como reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse. No obstante, el verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas.

Aunque no se ha logrado un compromiso significativo de la comunidad docente con las investigaciones que se ocupan de las concepciones de los profesores, aquí se considera que solamente construyendo un

contexto de reconocimiento de las concepciones que fundamentan las acciones docentes, se puede mejorar continuamente la calidad de la educación y en particular de la docencia. A medida que se producen múltiples descubrimientos científicos, innovaciones tecnológicas y surgen nuevas necesidades sociales, a la universidad se le exigen respuestas que implican cambios fundamentales. Para que estos cambios sean posibles se conciben políticas y se diseñan estrategias con grupos de expertos, que más adelante formarán a los formadores que finalmente entrarán en contacto con los docentes para indicarles cómo deben desarrollar sus actividades de acuerdo con las nuevas exigencias.

Finalmente, la preocupación por conocer las concepciones que forman el espíritu de acciones como la evaluación docente tiene su razón en el deseo de ser realmente autónomos de los profesores universitarios. Ya que sentimientos de indiferencia o apatía, han hecho que los profesores universitarios otorguemos a otros la palabra para definir lo que se considera una docencia de calidad, para dar sentido a los juicios sobre la calidad de nuestras acciones. Y aunque se reconoce que los juicios que acreditan las acciones son necesariamente externos, también se admite que solamente cada uno como “parte del nosotros” es capaz de transformar la enseñanza y darle calidad asumiendo la responsabilidad de su parte en la partitura de la obra educativa. Representa el incentivo que se recibe a cambio de haber desarrollado un proceso impecable en el rol asignado o fruto de los resultados conseguidos en la organización, descartando así todo tipo de ingresos producto de un contrato laboral legal o reconocimientos preestablecido por la institución.

Remuneración

El término remuneración se utiliza para hacer referencia a todo aquello que una persona recibe como pago por un trabajo o actividad realizada. Hoy en día, la idea de remuneración se limita casi exclusivamente al pago de una suma de dinero a cambio de un trabajo y debido a la complejidad de las sociedades, se encuentra más o menos establecido en la mayoría

de los casos qué tipo de remuneración corresponde a cada trabajo dependiendo de la cantidad de horas que necesite, de la capacitación o profesionalización del mismo, de los riesgos que esa actividad implique, de la duración.

Se podría decir que el sinónimo más común de la palabra remuneración es salario. Esto es así ya que en el lenguaje común y cotidiano se suele utilizar más la segunda opción que la primera, relegada más que nada a espacios legales y laborales mucho más formales. Sin embargo, ambas hacen referencia a lo mismo. La remuneración es algo que por lo general, en la mayoría de los casos, se establece antes de que se lleve a cabo el trabajo. De este modo, la persona que es contratada puede decidir de antemano si el mismo le conviene o no de acuerdo al pago que reciba a cambio. Sin embargo, cuando los trabajos no son en blanco o regulares, muchas veces la remuneración o el pago puede cambiar durante o a la finalización del mismo, lo cual puede significar un problema importante y casi ético para el trabajador.

Asimismo, una de las consecuencias es la remuneración de los maestros. La percepción de que la remuneración docente es baja, llegando a niveles indignos, y que ese desfase salarial es el mayor impedimento para conseguir un cuerpo docente motivado y competente. Si es realmente baja la remuneración docente y, si su valor es importante en la determinación de la calidad de la enseñanza. Los resultados intentan sistematizar el conocimiento ya existente para llegar a conclusiones que puedan servir a los estudiosos, formadores de políticas públicas e incluso a los maestros interesados en la temática educativa.

Principios éticos en el proceso de Servucción

El concepto de servucción aporta una visión particular de la gestión de las organizaciones, referido como el sistema de producción del servicio, es decir, la parte visible de la organización en la que se producen, distribuye y consumen los servicios. No existe en español una palabra que permita designar el proceso creativo de un servicio, por lo

que se ha optado por el neologismo servucción. El gran aporte de este enfoque es poner el énfasis en la calidad de los servicios como resultante del sistema, característica diferencial cada vez más importante para la supervivencia de las organizaciones.

Por lo tanto, el proceso de servucción es el proceso creativo de un servicio, es decir es la combinación creativa de los elementos físicos y humanos que conforman el servicio en la relación del personal y la organización, necesaria para la realización de su prestación. Este concepto pone énfasis en la calidad de los servicios como resultante del sistema de servucción, característica cada vez más importante para la supervivencia de las instituciones. La gran diferencia entre la prestación de un servicio y la no contribución del mismo es que el personal es un integrante fundamental del sistema de servucción.

Para alcanzar el proceso de la servucción exitoso en el ámbito de los servicios se considera fundamental el estudio de las competencias laborales. Una satisfactoria calidad percibida, puede estar influenciada, entre otros elementos, por una adecuada relación entre los conocimientos, habilidades y actitudes que se ponen en vigor. Además conducen a la eficiencia de la organización mediante la adecuada práctica de las capacidades. La calidad permite captar las exigencias de los trabajadores y analizar de forma rápida e inmediata la manera de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

De allí, que las competencias laborales asociadas a la calidad conducen a la efectividad organizacional. El papel de los empleados en ellas es vital y se obtienen altos niveles de participación, compromiso, cultura y valores organizacionales. Esto le permite a la institución ponerse en función de los clientes, donde el trabajo en equipo y la mejora continua son elementos de gran importancia.

Desde este punto de vista, Salinas (2012), surgen algunos elementos esenciales en el proceso de la servucción; a). El personal que son las personas empleadas por la institución para brindar el servicio acorde a la información del beneficiario de acuerdo a sus conocimientos del

proceso y las habilidades adquiridas. Este personal puede ser de contacto, de apoyo y de dirección. La atención personalizada al cliente es un punto de suma importancia en la Servucción; el personal encargado debe ser idóneo y estar preparado para satisfacer a cabalidad las necesidades de los consumidores.

b). El servicio que es el resultado de la interacción de los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal. Este resultado constituye un beneficio que debe satisfacer la necesidad del personal. Es indispensable que se realice una estrategia interna en la cual se identifiquen todos los puntos a mejorar, comunicar todo lo que se va a hacer para que todos "halen" hacia el mismo lado, hacia la consecución del objetivo final. La combinación de los elementos de base, es decir, la participación del cliente o de su posesión o propiedad en un soporte físico dado, ante el comportamiento del personal de contacto, resulta en el tipo y calidad del servicio que se ofrece. Trabajar sobre éstos y las relaciones entre ellos, es lo que permitirá a las empresas brindar servicios que sobresalgan en la institución.

El mundo actual se encuentra sumido en un proceso de cambio con implicaciones de profundo alcance para las organizaciones educativas, sobre todo en el área de educación superior. De acuerdo con Allegro (2011), estos cambios están marcados por la crisis en la educación, en cuyo ámbito se tiene que decidir cómo cambiar los paradigmas de formación del profesional docente. Dichas transformaciones exigen indudablemente a los docentes universitarios una preparación adecuada que les permita liderar el proceso de enseñanza respondiendo a las exigencias del entorno social y laboral de los egresados, así como a la necesidad de formarse como instructores en el área de desempeño de sus funciones. Se requiere entonces, que la educación superior en Venezuela dé respuesta a esta situación, desarrollando programas orientados a la preparación pedagógica del profesor bajo criterios éticos y una formación en valores, que le permita actuar como un profesional de la docencia.

Puede inferirse que la realidad antes presentada constituye un fundamento principal para enunciar los principios éticos en el proceso de Servucción, los cuales están arraigados a través de los valores ético-morales que se refieren a los modos de conducta necesarios para alcanzar los valores finales y a los valores de competencia que son más individuales, aunque también están socialmente condicionados y no están directamente relacionados con la moralidad ni con la culpabilidad.

Tomando como base la definición de los valores ético-morales de García y Dolan (2008), que se refieren a honestidad, ética profesional, sinceridad, responsabilidad, lealtad, solidaridad, confianza y respeto. Al respecto, se observa una gran diversidad de valores, respetando así la percepción que cada uno tiene respecto a los valores ético-morales en que debe formarse al docente universitario.

Honestidad: Para Chaume (2012), es un valor moral positivo vinculado a la verdad y a la transparencia, y es lo contrario a la mentira, la falsedad y la corrupción. Ser honesto es tener una actitud acorde con la verdad en las relaciones con los demás, incluyendo la familia, amigos, compañeros de estudio o de trabajo, vecinos, y todas las personas con las cuales se relacionan de una u otra forma. No solo es un valor que se debe ejercer sino también es un valor que se debe exigir de los demás. Conviene destacar, que una de las cualidades que más se busca y se exige de las personas es la honestidad, pues es indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía.

Ética Profesional: hace referencia al conjunto de normas y valores que hacen y mejoran al desarrollo de las actividades profesionales. Es la encargada de determinar las pautas éticas del desarrollo laboral mediante valores universales que poseen los seres humanos. Suelen aparecer conflictos cuando existen discrepancias entre la ética profesional y la ética personal. En esos casos, las personas deben tomar medidas, como la objeción de conciencia, si se cree que no se está actuando correctamente.

Visto así, la ética está intrínsecamente relacionada con las profesiones, que finalmente son prácticas humanas que nacen y se organizan, como ya se planteó, para proporcionar un bien específico a la sociedad; para contribuir, a través del cumplimiento de un deber ser moral del bien interno que les dio origen al logro progresivo y limitado de la felicidad humana individual y colectiva, es decir, al estado de cosas en que las personas y la sociedad toda se sientan "realmente bien" porque están satisfaciendo su deseo profundo de "vivir para vivir" (Morin, 2003), que es su vocación fundamental.

De allí pues que la formación ética se hace necesario para el docente, no basta con ser buen profesional a nivel cognoscitivo y tener habilidades diversas en otras áreas del saber, ya que se hace imprescindible la reflexión de principios y valores, porque esto le da solidez moral al contenido científico planteado. Así pues, es importante sembrar en el investigador la responsabilidad de asumir la ética en la investigación educativa como un acto profesional, teniendo en cuenta que de ella derivan teorías que pueden ser aplicables al acto educativo que los involucra.

Sinceridad: implica el respeto por la verdad (aquello que se dice en conformidad con lo que se piensa y se siente). Quien es sincero, dice la verdad. Sin embargo, la práctica hace de este concepto un objetivo difícil de alcanzar, dadas las numerosas estructuras a las cuales se ve sometida. La cualidad que consiste en expresarse con sinceridad se conoce como honestidad. Sin embargo, como los demás valores, la sinceridad, no es algo que se debe esperar de los demás, es un valor que se debe vivir para tener amigos, para ser dignos de confianza. La sinceridad es un valor que caracteriza a las personas por su actitud congruente, que mantienen en todo momento, basada en la veracidad de sus palabras y acciones.

Responsabilidad: ser responsable supone, por un lado, tomar decisiones de forma libre, voluntaria y consciente; y por otro, asumir las consecuencias que conllevan dichas decisiones. En caso de que la

decisión tomada provoque un percance, la responsabilidad implica la obligación de reparar el daño causado. Para Camps (2012), la responsabilidad supone un compromiso y significa que existe un vínculo de confianza con otros. Tal como ya se ha afirmado, la confianza supone en la práctica una delegación de poder sobre alguien que se ocupará de tomar decisiones que afectan a sus intereses. Esta persona, a su vez, se compromete a cumplir los objetivos marcados.

Lealtad: valor perseguido pero poco alcanzado. La lealtad organizacional es una actitud de profundo compromiso de los empleados con la institución y se manifiesta en las cosas a las que los subordinados están dispuestos a renunciar o a hacer con sacrificio por el bien de la organización. A menudo algunos índices como rotación del personal, clima organizacional y satisfacción de los empleados son considerados como factores clave para aumentar la lealtad. Si bien es cierto que mejorar estos indicadores es conveniente, no necesariamente su impacto es directo sobre lo que se llamaría la genuina lealtad.

Solidaridad: es uno de los valores humanos más importantes y esenciales de todos, la solidaridad es lo que hace una persona cuando otro necesita de su ayuda, la solidaridad es la colaboración que alguien puede brindar para se pueda terminar una tarea en especial, es ese sentimiento que se siente y da ganas de ayudar a los demás sin intención de recibir algo a cambio. La solidaridad es tan importante que representa la base de muchos valores humanos más, como por ejemplo la amistad, el compañerismo, la lealtad, el honor; la solidaridad nos permite como personas sentirnos unidos y por consiguiente unidos sentimentalmente a esas personas a las que se les brinda y apoyo y por supuesto de las que lo se recibe.

Desde luego, la solidaridad entre compañeros de trabajo es fundamental para generar un buen ambiente laboral. Sin embargo, es importante saber cuándo es conveniente ayudar a un colega y cuando es mejor dar un paso al costado. Saber trabajar en equipo es muy importante para obtener el éxito profesional. Cuando un compañero de trabajo está

en problemas debes evaluar hasta qué punto es tu responsabilidad ayudarlo.

Confianza: es el fundamento de todas las relaciones humanas, sin ella es imposible avanzar y crecer, sin embargo, no debemos confundir la confianza con el control, está debe ser transparente y como dicen “se gana”. Frecuentemente el término “confianza” se utiliza de forma equivocada: pensamos que si la otra persona deja de hacer lo que nosotros esperamos de ella, le dejamos de tener confianza, cuando en realidad nunca la hubo; simplemente se trató de “control” sobre los actos, porque para confiar en alguien hace falta primero tener conocimiento, cuanto más se conoce al personal, más confianza existe.

Quizá la mejor forma de tener confianza al trabajo que se hace es mediante una clara definición de las labores que tiene que desempeñar, una capacitación constante y por supuesto, una evaluación periódica. De esta forma se garantiza que todos sepan lo que tienen que hacer y estén capacitados para llevar a cabo sus tareas. Solo así la confianza llegará junto con la tranquilidad de que el trabajo está en buenas manos.

Respeto: es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa. Como tal, la palabra proviene del latín respectus, que traduce ‘atención’, ‘consideración’, y originalmente significaba ‘mirar de nuevo’, de allí que algo que merezca una segunda mirada sea algo digno de respeto. El respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, pues es fundamental para lograr una armoniosa interacción social. Una de las premisas más importantes sobre el respeto es que para ser respetado es necesario saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades. En este sentido, el respeto debe ser mutuo, y nacer de un sentimiento de reciprocidad.

En virtud de ello, los trabajadores consideran que para sentirse feliz y productivo en el entorno laboral es fundamental mantener una buena relación tanto con sus colegas como con sus jefes, una de las maneras más fáciles de ganarse el respeto de todos en el trabajo es mediante la

demostración del valor. Reconocer las habilidades y tratar de hacerse cargo de todas las tareas de manera profesional e incluso, si tiene tiempo, se puede realizar algunas otras actividades que no son realmente de su responsabilidad.

El desarrollo profesional de los profesores es un proceso que opera a través de experiencias de diversa índole que se dan dentro de un contexto específico, el impacto que tienen dichas experiencias en el profesor puede constituirse en los valores éticos-sociales; lógica, constancia, iniciativa, flexibilidad y capacidad de trabajo en equipo que lo anime a continuar en la docencia, a hacer cambios en ella, o bien a considerar no abandonarla.

Lógica: La ciencia que se basa en las leyes, modalidades y formas del conocimiento científico se conoce bajo el nombre de lógica. Se trata de una ciencia de carácter formal que carece de contenido ya que hace foco en el estudio de las alternativas válidas de inferencia. Es decir, propone estudiar los métodos y los principios adecuados para identificar al razonamiento correcto frente al que no lo es. La lógica natural es la destreza natural para razonar sin apelar a la ciencia. La denominada lógica borrosa o difusa, en cambio, es aquella que contempla una determinada incertidumbre al analizar el carácter verídico o falso de las proposiciones, a semejanza del raciocinio propio del ser humano. De igual manera, la lógica pretende medir la capacidad para aplicar métodos de razonamiento lógico cuando se presentan tareas con problemas de resolución.

Constancia: es la virtud que conduce a llevar a cabo lo necesario para alcanzar las metas propuestas, pese a dificultades o a la disminución de la motivación personal por el tiempo transcurrido. La constancia sustenta el trabajo en la fuerza de voluntad y en el esfuerzo continuo para llegar a la meta propuesta. Para tener éxito, es necesario contar con constancia, porque sólo de esta manera se puede llegar justo al momento cumbre en que se pasa de la espera y esperanza al éxito. Quizá sea uno de los aspectos más importantes para lograr los objetivos.

Iniciativa: Cuando se habla de iniciativa como una actitud o forma de actuar, se puede decir que la misma puede ser algo permanente o característico de una personalidad como también una acción o decisión del momento. Cuando se dice que una persona tiene iniciativa significa que esa persona actúa cotidianamente buscando resolver las diferentes cuestiones que se le pueden presentar, sin esperar que otros las resuelvan o sin esperar que las cosas queden sin solucionar. Una persona con iniciativa es aquella que se muestra activa frente a situaciones y busca obtener un resultado específico a partir de su acción. Este tipo de actitud es hoy en día muy buscada en ciertos ámbitos laborales en los cuales se considera importante que los empleados busquen resolver problemas o conflictos que puedan surgir.

Flexibilidad: se refiere a la tolerancia hacia otras ideas o caracteres ajenos. La flexibilidad laboral o desregulación del trabajo, hace referencia a la fijación de un modelo regulador de los derechos laborales que elimine regulaciones para contratar y despedir empleados por parte de las instituciones y organizaciones públicas y privadas.

Capacidad de trabajo en equipo: la capacidad del trabajo en equipo es fundamental para asegurar el logro de los objetivos organizacionales, ya que en la distribución de tareas, delegación de autoridad y comportamiento de funciones se encuentra el éxito o fracaso de la organización. Al respecto, Münch y García (2002), en sus lineamientos para establecer un programa de excelencia a nivel departamental o de área expone “La integración de equipos es trascendental para que los subordinados compartan la responsabilidad y logren la meta general” (p.82). Por lo tanto, los equipos de trabajo son parte esencial en el logro de la excelencia y la calidad; y el éxito del trabajo depende de la manera coordinada en que trabajan las personas.

Por otra parte, el aporte del trabajo en equipo es la clave para mejorar la calidad interna y externa; es por ello, que los equipos de trabajo son el resultado de una compleja interacción entre personas que coexisten en el mismo lugar y en el mismo tiempo y la mayor parte tejen una red y un

vínculo, integrándose; por consiguiente, en el sector rural el directivo tiene que tener en cuenta esta formación de equipos de trabajos entre los docentes que tenga vínculo con la comunidad y que conozcan el medio o entorno donde se encuentran.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio del Clima Organizacional y la Servucción del talento humano cuyo propósito es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Desde otra visión más compleja es de percatar la trascendencia e importancia del Talento Humano, el cual implica no solo conocimientos, sino también conciencia, ética, solidaridad, sentimientos, heroísmo, y la capacidad de hacer mucho con muy poco. El papel de los hombres en las organizaciones, es clave, cuando se gestionan de forma adecuada. La entidad comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo propio capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador y la calidad total.

Es por ello, que la calidad total en el servicio del docente, tanto interno como externo, y el trabajo en equipo en torno a procesos, conducen lo más rápido y directamente posible a valores añadidos en los mismos. Por eso, hoy no es novedad decir, que la ventaja competitiva básica de las instituciones no radicará en los recursos naturales, ni en los recursos energéticos, ni en los recursos financieros, ni siquiera en la tecnología; radicará cada vez más en el nivel de preparación y gestión de sus recursos humanos; y en esa afirmación hay que reconocer que el resultado de la preparación, es decir, la competencia de las personas; es su corazón o esencia.

Por su parte, la nueva toma de conciencia sobre la calidad, amplía este concepto incluyendo ahora el aspecto del talento humano, por cuanto es la calidad de las personas y su desempeño la que crea los servicios. La inevitable orientación de las instituciones al personal y los propios requerimientos de estos hacen que el servicio alcance en los días una nueva dimensión. En el nuevo enfoque de integrar al personal en la organización se hace preciso extremar la relación interpersonal.

Teorías de Sustentan la Investigación

Teoría del Clima Organizacional de Likert

Existen tres tipos de variables que determinan las características propias de una institución; que se consideran que intervienen en la percepción individual del clima. Las cuales se describen a continuación:

a). Las variables causales: También son conocidas como variables independientes. Este tipo de variable está orientadas a seguir la dirección o sentido en que una determinada institución evoluciona y logra sus resultados. En este tipo de variables interviene la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si se modifica una variable independiente se modifica el resto de las variables, b). Las variables intermedias: Este tipo de variable evidencia el estado interno y la salud de una organización y conforma los procesos organizacionales de una institución. Entre estas intervienen la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

c). Las variables finales o variables dependientes: Este tipo de variable derivan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que se considera que interviene de los logros de la organización o de la empresa. (La productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas).

Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Desde esta perspectiva se hace necesario enfatizar, la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Basada en la afirmación de que la gente está motivada por los deseos de satisfacer una serie de necesidades generales. Dichas necesidades son fisiológicas o de supervivencias, de seguridad y confianza, sociales, de autoestima y de auto actualización o autorrealización. De acuerdo con Maslow, su creador, una necesidad que permanece insatisfecha mucho tiempo mueve a la persona a actuar para satisfacer dicha necesidad, una vez satisfecha la necesidad, ésta tendrá poco poder adicional para motivar a satisfacer a otra persona.

Bases Legales

Las bases legales son las leyes que sustentan de forma legal el desarrollo de la investigación, Pérez (2009) explica que “son legislaciones, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. (p.65). Entre las normativas jurídicas que sustentan esta investigación se pueden mencionar: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) (CRBV); Ley de Universidades (1970)

En lo que se refiere a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) (CRBV) establece en el Artículo 104. “La educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica (...)”. En tal sentido, el Estado estimulará su actualización permanente y les garantizará la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada, atendiendo a esta Constitución y a la ley, en un régimen de trabajo y nivel de vida acorde con su elevada misión.

Dentro de este orden de ideas se puede decir, que el aporte de estos artículos son de importancia para los centros educativos, ya que representan un conglomerado de modelos donde se evidencian las relaciones interpersonales y es a partir de aquí que el estudiante en

conjunto con el grupo social va ir desarrollando y adquiriendo habilidades, actitudes, destrezas así como también el conocimiento, todo ello, con la finalidad de ir en búsqueda del bienestar académico, sin duda, los agentes educativos y miembros de la comunidad escolar deben garantizar el cumplimiento de metas en función de una educación de calidad, ya que esto va permitir el desarrollo del país generándose así un proceso de transición para la vida.

Según la Ley de Universidades (1970), en el Artículo 27

Las funciones que tiene la educación superior, en continuar con el proceso de formación integral del hombre y fomentar la investigación de nuevos conocimientos e impulsar el progreso de la ciencia, la tecnología, las letras y demás manifestaciones creadoras del espíritu en beneficio del bienestar del ser humano, de la sociedad y del desarrollo independiente de la nación.

Se patenta de este modo la necesidad de fomentar de manera permanente la formación académica del profesorado, para que vaya acorde a los pasos que da la nación, ya que la educación debe ir de la mano con el desarrollo de la nación; por lo tanto, es un deber de la nación dotar de las herramientas pedagógicas que permitan actualizar y modernizar los conocimientos de los mismos para que estos a su vez transmitan nuevas experiencias educativas.

Finalmente, se puede acotar que estos preceptos legales sirven de piso jurídico para darle sustento al desarrollo de la presente investigación, puesto que la misma pretende brindar una solución a la problemática planteada dentro del ámbito educativo y a su vez que esta sirva de base teórica para futuras investigación.

Definición de Términos

Debe señalarse que, la definición de términos según Arias (2012) “consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados” (p108). Es decir, es la aclaración del sentido en que

se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema.

Servucción: Según Eiglier y Langeard (1989), sus iniciadores, la servucción es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación Cliente-Empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados. Hay que destacar, que el término servucción fue desarrollado por estos autores con la intención de establecer un término equivalente a la producción de productos tangibles pero aplicados a los servicios.

Proceso: La noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino processus. Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial.

Vislumbrar: La primera acepción del concepto recogida por la Real Academia Española (RAE) en su diccionario refiere a la visualización de un objeto de manera poco clara o tenue debido a la poca iluminación o a la distancia.

Esgrimir: La palabra esgrimir procede posiblemente I provenzal antiguo esgrimir, practicar la esgrima, y este del franco skermjan, proteger. Se denomina etimología al estudio del origen de las palabras y sus cambios estructurales y de significado.

Docencia: Docencia significa enseñar según su etimología latina (del latín "docere"). La docencia por lo tanto hace referencia a la actividad de enseñar, siendo actualmente docentes aquellos que se dedican profesionalmente a ello, recibiendo una remuneración por sus servicios.

Talento Humano: el talento, según la real academia española de la lengua, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede

operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Desempeño: es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

Sistema de Variable

Es en principio una característica, un rasgo o dimensión de un objeto, un atributo que puede cambiar de uno o más maneras. Se puede definir variables, de acuerdo con Bautista (2010), como las propiedades características y manifestaciones de los objetos o sujetos a estudiar en una situación investigativa que son susceptibles de tomar distintos valores cualitativos o cuantitativos. Variable es lo contrario a constante (p.32).

Ramírez (2006), señala que una variables “es en principio, una dimensión de un objeto” (p.99). De allí que, la variable adquieren un valor para la investigación cuando pueden ser relacionadas con otras. En efecto, las variables son una propiedad que puede variar al asumir o adquirir diferentes posiciones o valores susceptibles a medirse.

Respecto a la definición operacional de las variables, Arias (2012), enuncia que “representa el desclasamiento de la misma, en aspectos cada vez más sencillos, que permiten la máxima aproximación para poder medirla; estos aspectos se agrupan, bajo las denominaciones de dimensiones, e indicadores” (p.59). En este aspecto los investigadores deben definir los indicadores de las variables antes de realizar la recolección de datos; para ello, deberá utilizar términos operacionales, es decir que produzcan datos concretos, que sean cuantificables.

En este sentido, la operacionalización de las variables para el presente trabajo, se realiza a partir de los objetivos específicos de la investigación, organizado con la variable de cada objetivo y la definición de la misma quedando representada de la siguiente forma:

Objetivo General: Analizar el Clima Organizacional y la Servucción del Talento Humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito.

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Diagnosticar el Clima Organizacional de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito.	Clima Organizacional	Clima organizacional como “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización”. Goncalves (2014)	Tipos de Clima Organizacional	Clima Autoritario Clima Autoritario Paternalista Clima Participativo Clima Participativo en Grupo	1 2 3 4	
Identificar los factores que favorecen el proceso de la Servucción de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la	Factores que favorecen el proceso de la Servucción	“los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la misma y dan forma al ambiente en que la organización se	Extrínsecos	Comunicación Motivación Liderazgo Toma de decisiones Relaciones interpersonales	5 6 7 8 9	Encuesta

<p>Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasqualito</p>	<p>desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores". Bustos (2014)</p>	<p>Intrínsecos</p>	<p>Condiciones de trabajo Frustración Resistencia al cambio Reconocimiento Remuneración</p>	<p>10 11 12 13 14</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Determinar los principios éticos en el proceso de Servucción de los docente del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora". Núcleo Guasqualito</p>	<p>Principios éticos en el proceso de Servucción</p>	<p>El proceso de servucción es el proceso creativo de un servicio, es decir es la combinación creativa de los elementos físicos y humanos que conforman el servicio en la relación del personal y la organización, necesaria para la realización de su prestación. Salinas (2012).</p>	<p>Valores ético-morales</p>	<p>Honestidad Ética Profesional Sinceridad Responsabilidad Lealtad Solidaridad Confianza Respeto</p>	<p>15 16 17 18 19 20 21 22</p>
			<p>Valores éticos-sociales</p>	<p>Lógica Constancia Iniciativa Flexibilidad Capacidad de trabajo en equipo</p>	<p>23 24 25 26 27</p>

Fuente: Correa (2018)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

A continuación se presenta el enfoque aplicado en el trabajo de investigación, con los procesos correspondientes para poder desarrollarlos. Evidentemente, el estudio se sustentó en el paradigma cuantitativo que en palabras de Stracuzzi y Martins (2010) es aquella que “permite cuantificar la relevancia de un fenómeno, midiendo la reducción relativa o absoluta de riesgo” (p. 42) es decir, estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y procura determinar la fuerza de asociación o correlación entre las mismas, la generación y objetivación de los productos obtenidos del manejo de la muestra con el fin de inferir resultados aplicados a toda la población de la cual procede esa muestra.

Cabe destacar, que para la investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado; pues estos datos que se mostraran en el informe final, estarán en total consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que estos están sujetos, por cuanto se trata de Analizar el Clima Organizacional y la Servucción del Talento Humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasidualito.

Tipo y Diseño de la Investigación

Debe señalarse que el presente estudio se insertó dentro de los criterios y características de una investigación de campo descriptivo. La investigación de campo, que como señala Stracuzzi y Martins (Ob. Cit.) “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar la variable” (p. 88).

Al respecto, el Manual de tesis de grado de especialización y maestría y tesis doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012) indica que “es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes” (p.18) En otras palabras, trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

El diseño se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos del estudio, asimismo como las diferentes estrategias a aplicar para resolver la problemática existente. Según Arias (2012), afirma que el diseño es la “estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 27) En este sentido, la investigación se caracteriza por el diseño no experimental que para el mismo autor asegura que es “cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables” (p. 28) Del mismo, Stracuzzi y Martins (Ob. Cit.) se refiere a que el investigador “no sustituye ninguna variable, se presentan en su contexto real, en un tiempo determinado para luego ser analizadas” (p. 87), es decir, que las variables no pueden ser modificadas, lo que impide influir sobre ellas para alterarlas.

Población y Muestra

Población

Arias (ob. Cit.) señala que, “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes” (p. 81). En el caso objeto de estudio la población está constituida por treinta y cuatro (34) docentes que laboran en el Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito. de acuerdo a su carrera o mención: dos (02) docentes en Educación Mención Matemáticas, siete (07) docentes en Educación Mención Geografía e Historia, nueve (09) docentes en Educación Mención Educación Física, Deporte y Recreación, seis (06) docentes en Educación Mención Castellano y Literatura, cinco (05) docentes en Educación Mención Biología y cinco (05) docentes en Educación Integral.

Muestra

De la población señalada se tomará la muestra, la cual para Arias (Ob. Cit.) “la muestra es un subconjunto representativo y finito, que se extrae de la población accesible”. (p. 83). Para seleccionar la muestra se utilizará una técnica o procedimiento denominado muestreo finito, procedimiento en cual todos los elementos tienen la probabilidad de ser seleccionado, considerando que son los treinta y cuatro (34) docentes que hacen vida activa en la institución objeto de estudio.

En este sentido. Ramírez (2006) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra, es decir, la muestra se considera censal pues se seleccionará el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, puesto que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son

consideradas como muestra. De allí, la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Cuadro 2.

Distribución de la Población y Muestra Objeto de Estudio

Ocupación	Varones	Hembras	Total
Docentes	14	20	34
Total	14	20	34

Fuente: Correa (2018)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Es importante señalar, que luego de tener claro la población y la muestra se procede a establecer las técnicas e instrumentos de la investigación, Stracuzzi y Martins (Ob. Cit.), resaltan que, “la técnica son las distintas formas o manera de obtener la información”. (p.115). En el estudio fue preciso tomar en cuenta la observación simple, la cual resulta útil y viable cuando se desean conocer hechos y situaciones, que tienen carácter público. Puede adquirir un carácter directo e indirecto, que son capaces de registrarse sobre el problema en estudio. En cuanto a la observación participante, esta fue artificial, porque la integración del observador se hace con el objeto deliberado de desarrollar un trabajo, dicha recolección se puede efectuar a través de un cuestionario.

Cabe citar que, el referido autor señala que, “el instrumento de recolección de datos, es en principio, cualquier recurso que se vale un investigador, para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 131). El instrumento a utilizar para recabar la información es el cuestionario, el cual forma parte de la técnica de la encuesta, confeccionado por veinte siete (27) ítems, los cuales tendrán tres alternativas de respuesta Siempre (S) Algunas Veces (AV); Nunca (N), fácil de usar con resultados directos. Las preguntas estarán formuladas de manera clara, precisa, para obtener una respuesta concreta.

Validez del Instrumento

La validez del instrumento es de suma importancia, por ello hay que tener definido claramente el constructo teórico que pretende medir y que el mismo pueda operacionalizarse. En palabras de, Stracuzzi y Martins (Ob. Cit.). “define la validez como la ausencia de sesgos representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p. 160).

Para este estudio, la validez del instrumento se logrará a través de un juicio de tres (03) profesionales quienes juzgaran cada ítem por adecuación con los objetivos, entre la variable y los indicadores. Para la validación del instrumento se diseñara un acta de validación en el cual se reportaran las observaciones que permitieran mejorar los ítems de acuerdo a la correspondencia con los objetivos del estudio.

Técnica de Análisis de la Información

Se considera importante esta sección por la revisión documental que amerita por parte del investigador, Ramírez (2006) plantea “permite visualizar de acuerdo al nivel de medición de las variables cuál de las técnicas estadísticas es la apropiada” (p.145). Se presenta posterior a la aplicación del instrumento, donde se precederá al análisis de la información recabada para dar respuesta a las interrogantes de la información, para codificarlos y tabularlos, el análisis e interpretación es la determinación de las relaciones encontradas entre los componentes, variables, categorías o grupos del sistema de datos analizados. Representa la fase culminante de la investigación consiste en el procesamiento de la información que se realizará mediante el uso de la análisis; una vez recolectados los datos se procederá a la tabulación de forma manual, haciendo uso de frecuencias y porcentajes que proporcionen una mejor visión de la información.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este apartado, se procede a mostrar de forma estadística descriptiva el resultado de las respuestas emitidas por la población objeto de estudio del instrumento diseñado y valido el cual se aplicó a los treinta y cuatro (34) docentes que laboran en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito; las preguntas fueron planteadas tomando en cuenta las tres Variables: (a) Clima Organizacional; (b) Factores que favorecen el proceso de la Servucción; (c) Principios éticos en el proceso de Servucción; de la misma manera las variables fueron estructuradas en cinco (05) Dimensiones: (a) Tipos de Clima Organizacional; (b) Extrínsecos; (c) Intrínsecos; (d) Valores ético-morales; (e) Valores éticos-sociales; y a su vez en indicadores formados por veinte siete (27) ítems, relacionados con las bases teóricas que sustentan de la investigación.

Es oportuno señalar que, esta indagación tiene por objetivo: Analizar el Clima Organizacional y la Servucción del Talento Humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito, por lo tanto la presentación de los resultados, se realizó mediante la distribución de frecuencias absolutas y relativas, los datos se presentan en tablas, graficadas de forma circular en trama tal como lo expresa el manual. Es este sentido, es conveniente plasmar que, para lograr la obtención de la información que a continuación se presenta, se hizo necesaria la aplicación del instrumento a una prueba piloto obteniendo un resultado satisfactorio.

Cuadro 3.

Frecuencia de respuestas emitidas por los Docentes. **Variable:** Clima Organizacional **Dimensión:** Tipos de Clima Organizacional **Indicadores:** Clima Autoritario. Clima Autoritario Paternalista. Clima Participativo. Clima Participativo en Grupo

ITEMS	Respuestas o afirmaciones					
	Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	Fr	Fa%	Fr	Fa%	Fr	Fa%
1	10	29	20	59	4	12
2	15	44	19	56	0	0
3	34	100	0	0	0	0
4	25	74	9	26	0	0
Total	21	61	12	36	1	3

Fuente: Correa (2018)

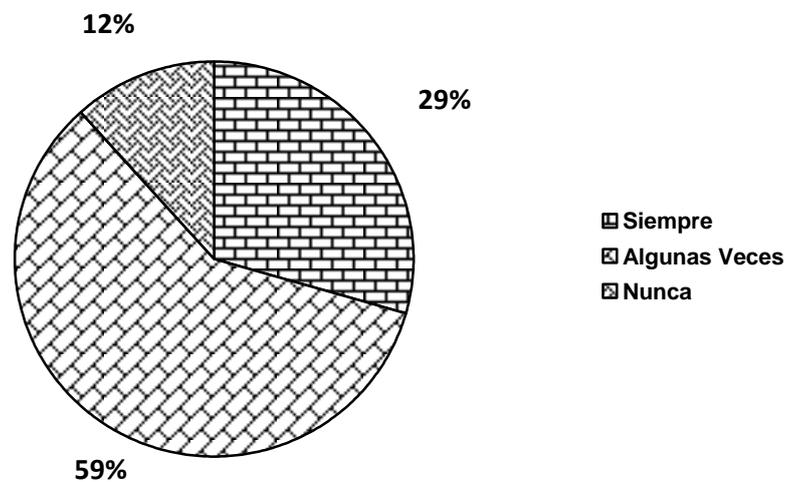


Gráfico 1.- ¿Existe autoritarismo en su institución al momento de tomar decisiones?

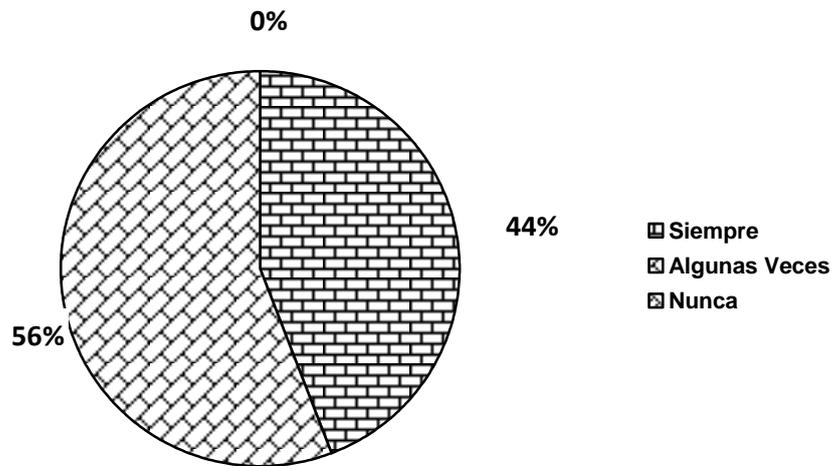


Gráfico 2.- ¿Cree usted que el gestor académico y los docentes forman un equipo para alcanzar fines y objetivos de la organización?

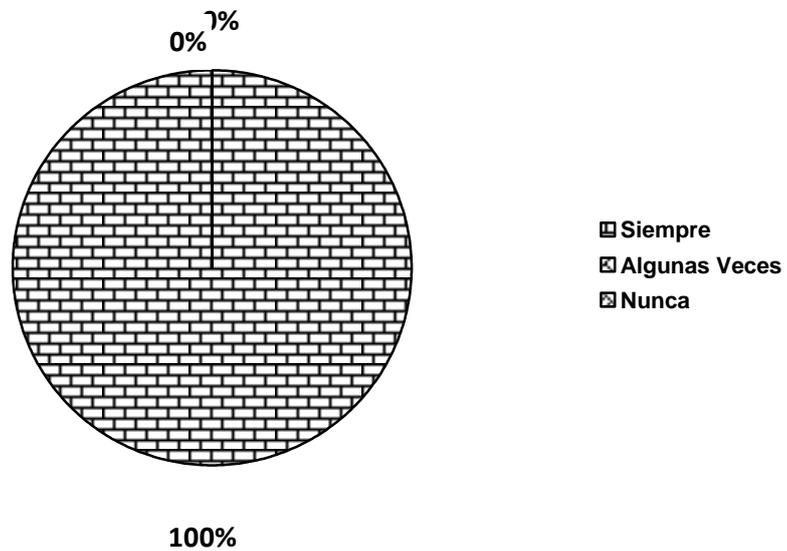


Gráfico 3.- ¿Consideras que el liderazgo es fundamental para que la institución funcione de manera eficaz?

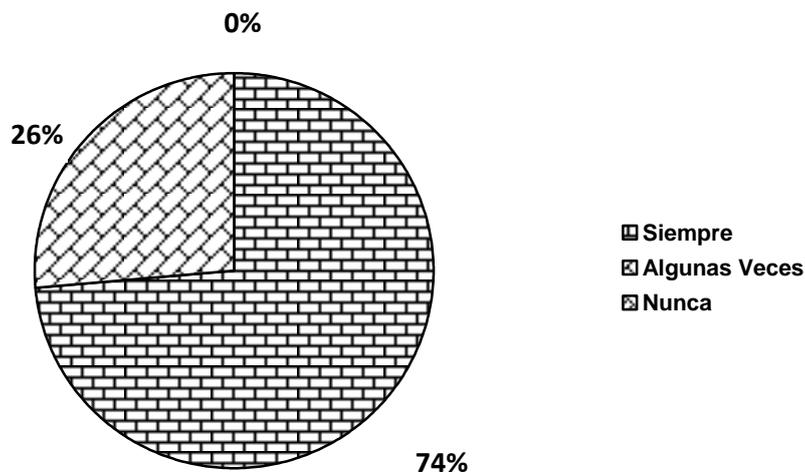


Gráfico 4.- ¿Se considera un líder capaz de orientar la participación en los docentes de la institución?

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento (cuestionario), se pudo constatar que en la Dimensión: Personales con los respectivos indicadores: Auditivo, Visual, Gestual. El Análisis de las respuestas emitidas por los docentes en relación al Cuadro 3, se pudo evidenciar que la mayoría de las respuestas expresadas por los docentes en los (ítems 1, 2, 3 y 4) se puede constatar que los encuestados consideran que el clima participativo es fundamental para que la institución funcione de manera eficaz, por lo que arrojó que Siempre el 100% lo que hace referencia que es necesario el clima participativo dentro del proceso de gestión académica para así lograr concretar las funciones y el desempeño laboral de los docentes en la servucción de acuerdo al talento humano. Por lo que el proceso de toma de decisiones suele darse en toda la institución; la comunicación ocurre de forma ascendente, descendente y lateral. Sus estrategias motivacionales son la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cúspide de la organización pero en ciertas situaciones los trabajadores de niveles más bajos también pueden hacerlo.

Cuadro 4.

Frecuencia de respuestas emitidas por los Docentes. **Variable:** Factores que favorecen el proceso de la Servucción **Dimensión:** Extrínsecos **Indicadores:** Comunicación. Motivación. Liderazgo. Toma de decisiones. Relaciones interpersonales

ITEMS	Respuestas o afirmaciones					
	Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	Fr	Fa%	Fr	Fa%	Fr	Fa%
5	10	29	24	71	0	0
6	7	21	27	79	0	0
7	0	0	9	26	25	74
8	11	32	23	68	0	0
9	26	76	8	24	0	0
Total	11	32	18	53	5	15

Fuente: Correa (2018)

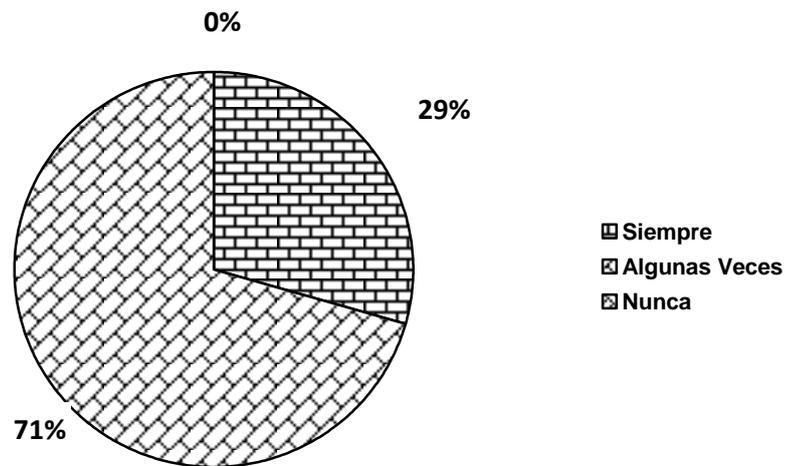


Gráfico 5- ¿Promueve la coordinación medios de comunicación que satisfagan sus expectativas profesionales?

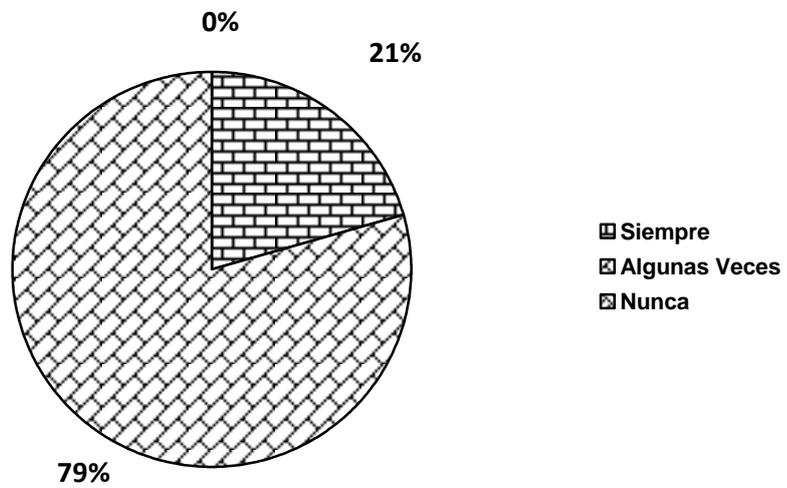


Gráfico 6.- ¿Consideras que la institución estimula el desempeño del rol de investigador del docente?

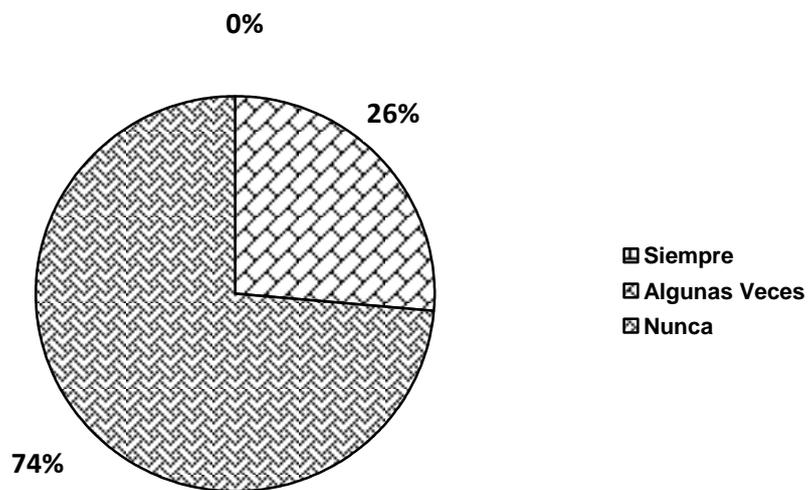


Gráfico 7.- ¿Expresa Ud. rechazo hacia el liderazgo ejercido por la autoridad?

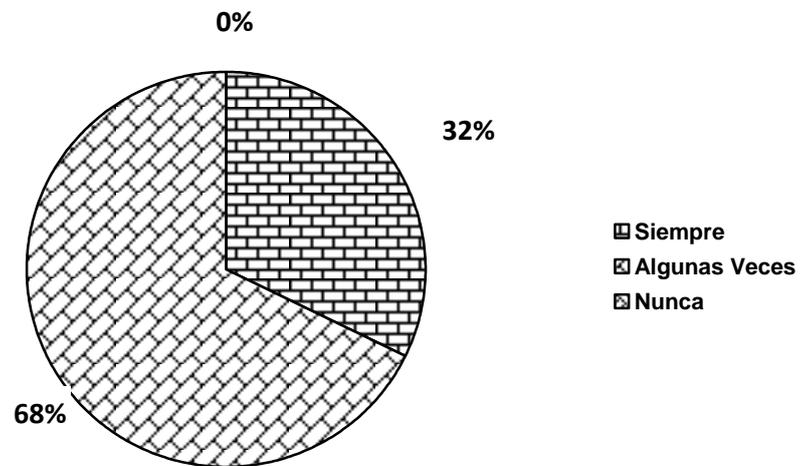


Gráfico 8.- ¿Asume la responsabilidad de la toma de decisiones?

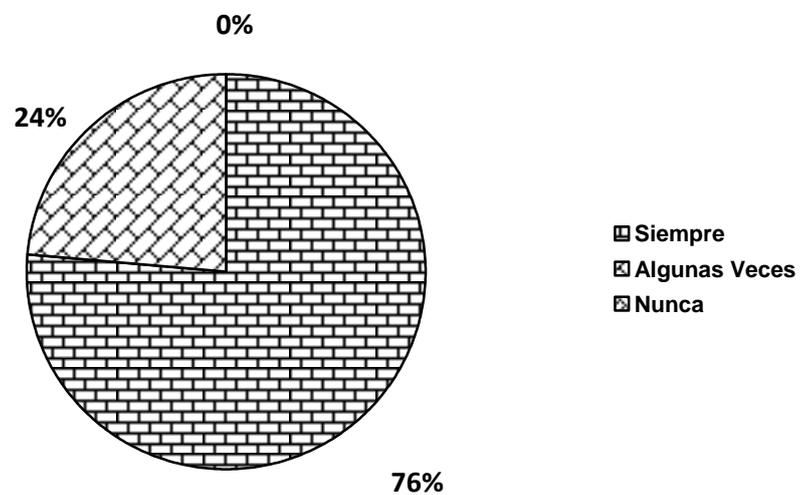


Gráfico 9.- ¿Establece empatía desde su experiencia profesional con las autoridades educativas y compañeros de trabajo?

Análisis: Según los resultados obtenidos y luego de la aplicación del instrumento (Cuestionario), se logró evidenciar que su mayoría las respuestas manifestadas por los encuestados en la dimensión: “Extrínsecos” correspondientes a los ítems (5, 6, 7, 8 y 9) se ubican en las alternativas de respuestas “Siempre” (21), “Algunas Veces” (79) y “Nunca (0). De acuerdo a los resultados emitidos, es importante destacar que la institución estimula algunas veces el desempeño del rol de investigador del docente. Lo que trae como consecuencia el desánimo en los mismos para la ejecución de actividades progresivas e investigativas para el abordaje epistémico de la formación del docente. De allí que en palabras de Amorós (2007), “la motivación se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionadas por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

Cuadro 5.

Frecuencia de respuestas emitidas por los Docentes. **Variable:** Factores que favorecen el proceso de la Servucción **Dimensión:** Intrínsecos **Indicadores:** Condiciones de trabajo. Frustración. Resistencia al cambio. Reconocimiento. Remuneración

ITEMS	Respuestas o afirmaciones					
	Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	Fr	Fa%	Fr	Fa%	Fr	Fa%
10	17	50	17	50	0	0
11	14	41	20	59	0	0
12	34	100	0	0	0	0
13	0	0	15	44	19	56
14	0	0	12	35	22	65
Total	13	38	13	38	8	24

Fuente: Correa (2018)

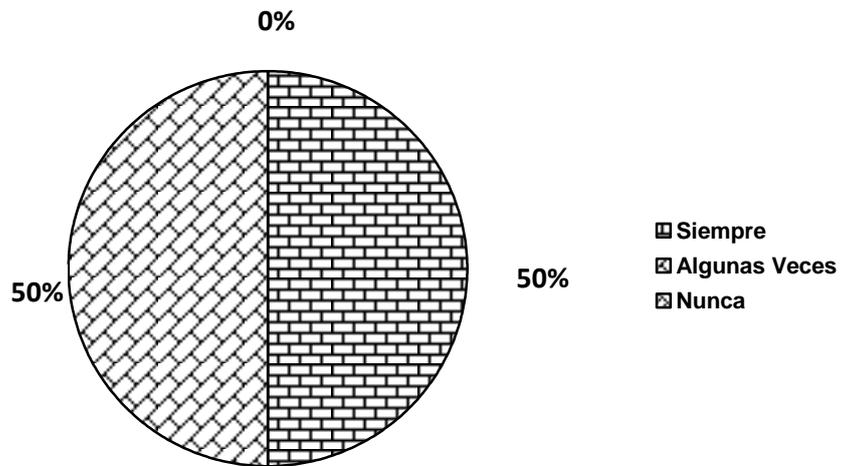


Gráfico 10.- ¿Cree Usted que se caracteriza por mantener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?

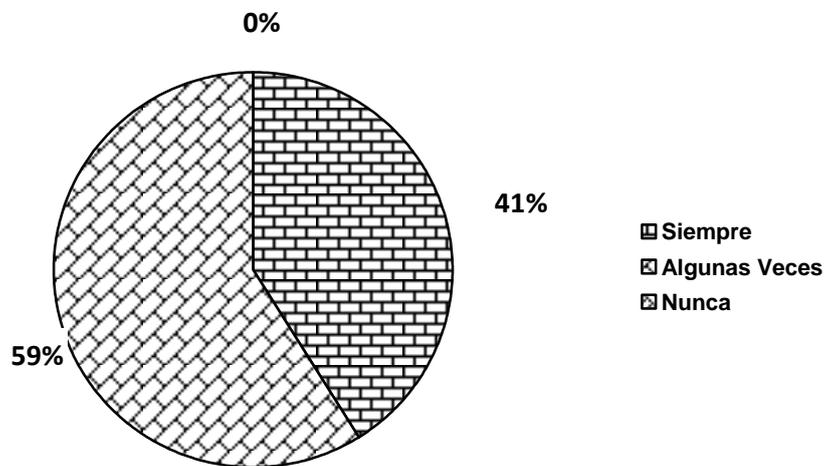


Gráfico 11.- ¿Te sientes bien con la función de cumple en la institución?

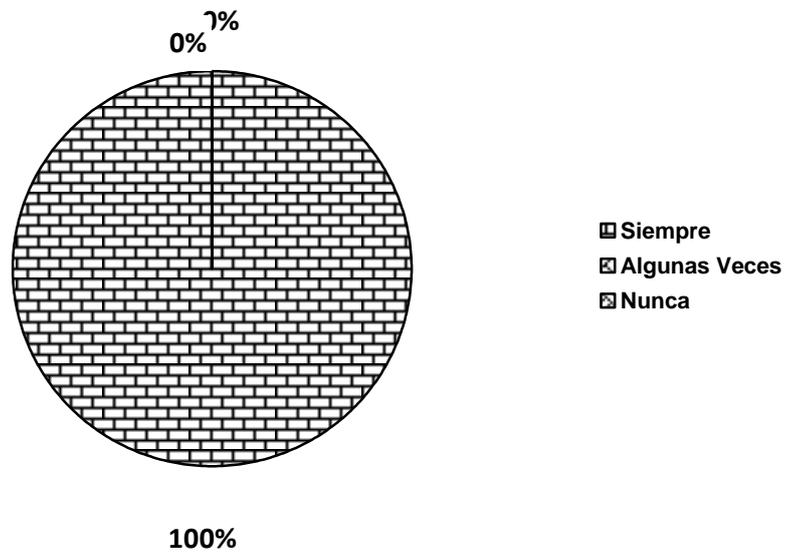


Gráfico 12.- Estas dispuesto (a) a realizar cambios institucionales mejora la organización?

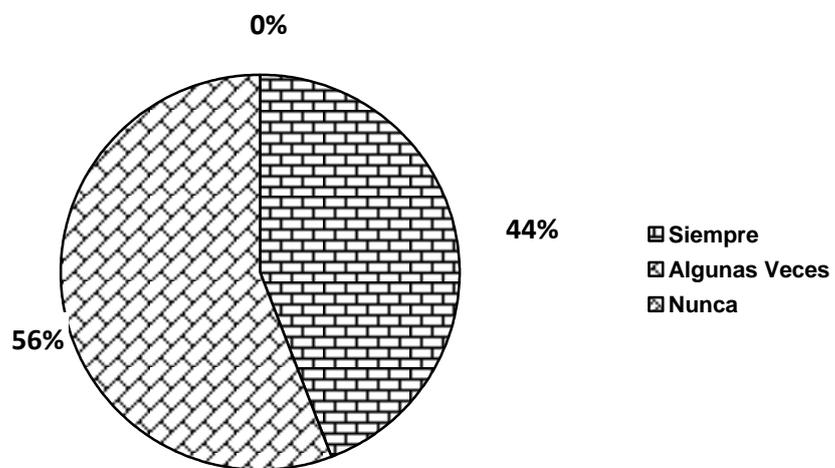


Gráfico 13.- ¿Te sientes reconocido (a) dentro del entorno laboral?

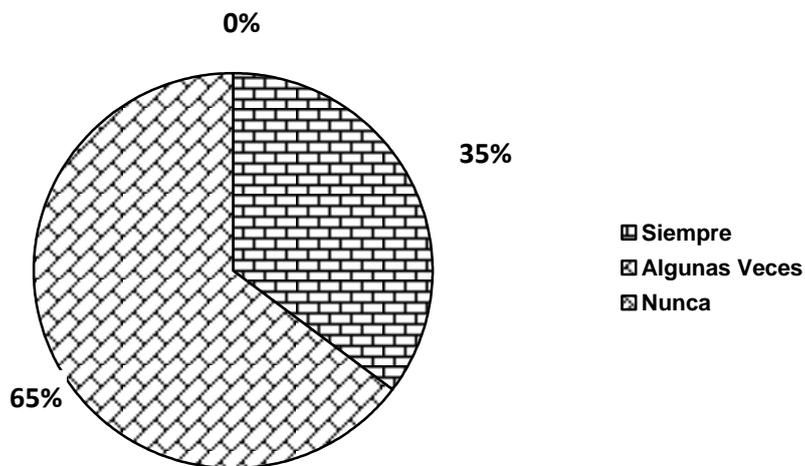


Gráfico 14.- ¿Recibe una buena remuneración en relación a todas las actividades que realiza en la institución?

Análisis: De acuerdo a los resultados evidenciados, se logró constatar en la dimensión: Intrínsecos teniendo como indicadores: Condiciones de trabajo. Frustración. Resistencia al cambio. Reconocimiento. Remuneración. En relación al análisis los docentes respondieron en relación al Cuadro N° 5 que las respuestas emitidas en los ítems (10, 11, 12, 13 y 14) se reflejan en “Siempre” (0), “Algunas Veces” (44) y “Nunca” (56), esto demuestra que los encuestados manifiestan que no son reconocidos (as) dentro del entorno laboral en cuanto al ejercicio de sus funciones académicas, pues no los premian con reconocimientos o condecoración al momento de ejercer un buen papel dentro de la entidad laboral. Visto así debe señalarse que los docentes representan el primer y más importante punto de contacto del Sistema Educativo Nacional con jóvenes, y por ello, se busca recompensar su mérito, esfuerzo y resultados. Se conoce como reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse. No obstante, el verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas.

Cuadro 6.

Frecuencia de respuestas emitidas por los Docentes. **Variable:** Principios éticos en el proceso de Servucción **Dimensión:** Valores ético-morales **Indicadores:** Honestidad. Ética Profesional. Sinceridad. Responsabilidad Lealtad Solidaridad Confianza. Respeto

ITEMS	Respuestas o afirmaciones					
	Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	Fr	Fa%	Fr	Fa%	Fr	Fa%
15	30	88	4	12	0	0
16	34	100	0	0	0	0
17	34	100	0	0	0	0
18	22	65	12	35	0	0
19	34	100	0	0	0	0
20	6	18	28	82	0	0
21	16	47	18	53	0	0
22	19	56	15	44	0	0
Total	24	72	10	28	0	0

Fuente: Correa (2018)

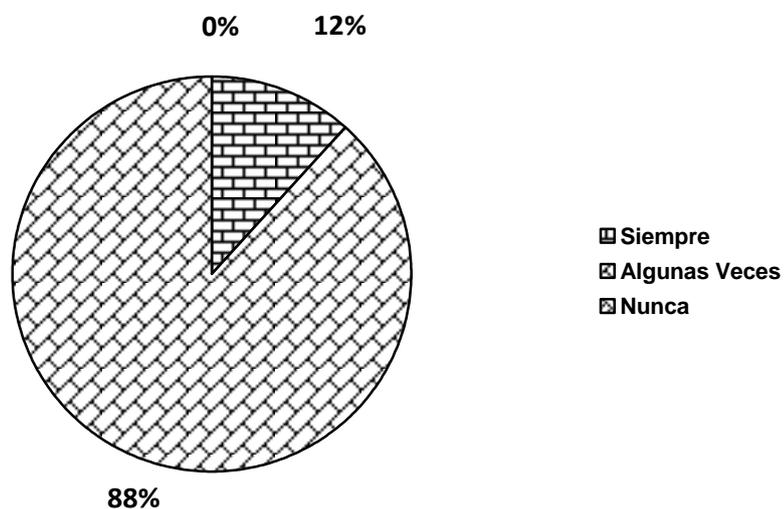


Gráfico 15.- ¿Consideras que eres honesta (o) al ejercer tus funciones laborales?

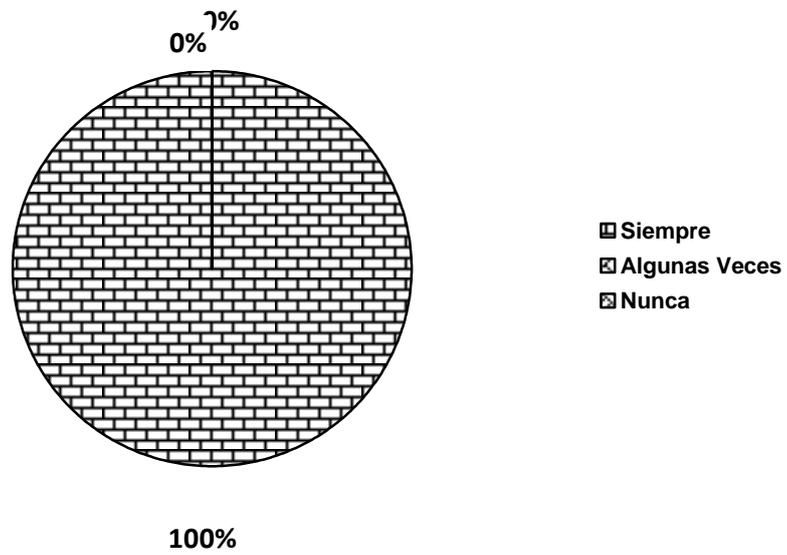


Gráfico 16.- ¿Crees que la ética profesional a cabalidad es importante para los docentes?

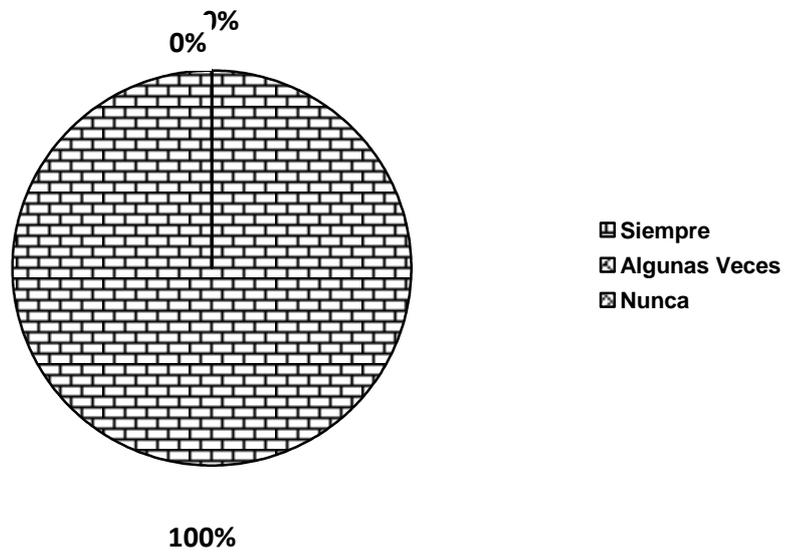


Gráfico 17.- ¿Crees que la sinceridad es necesaria en las funciones laborales?

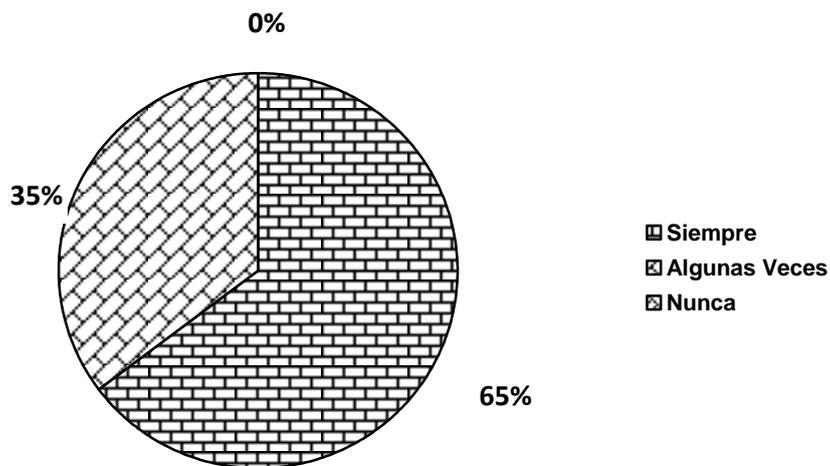


Gráfico 18.- ¿Cumples con responsabilidad las funciones laborales asignadas por el jefe inmediato?

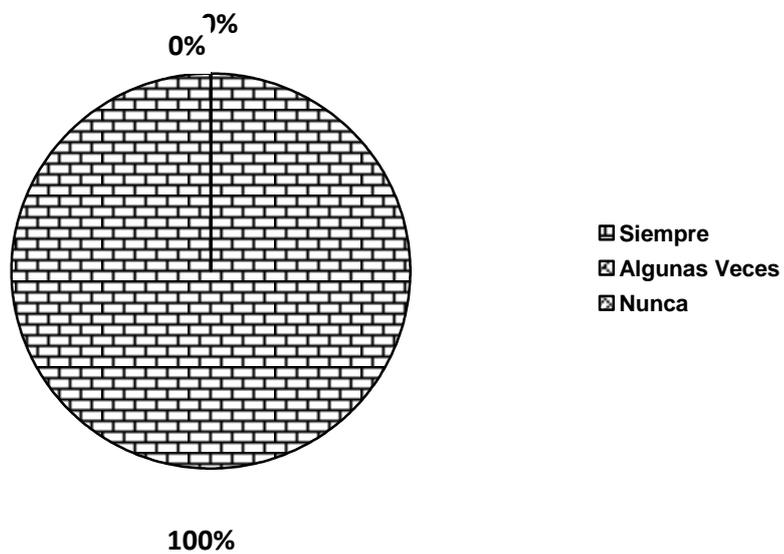


Gráfico 19.- ¿Tienes lealtad ante la institución como organismo de seguridad laboral?

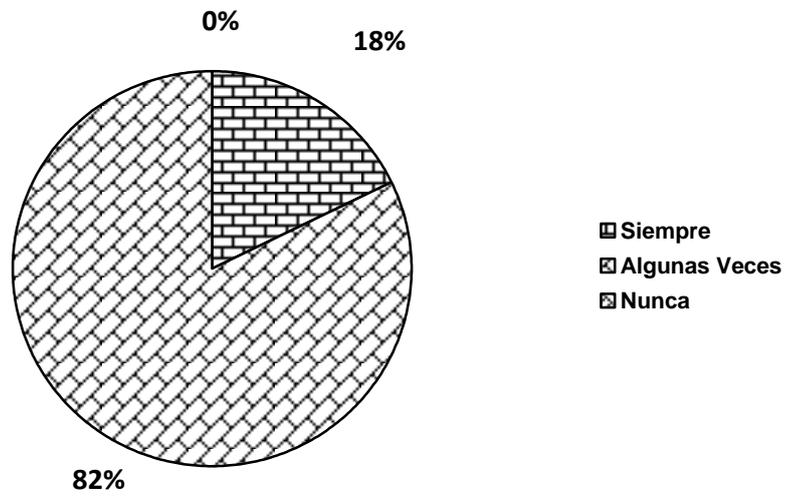


Gráfico 20.- ¿Apoyas en otras funciones que no te competen en el entorno laboral?

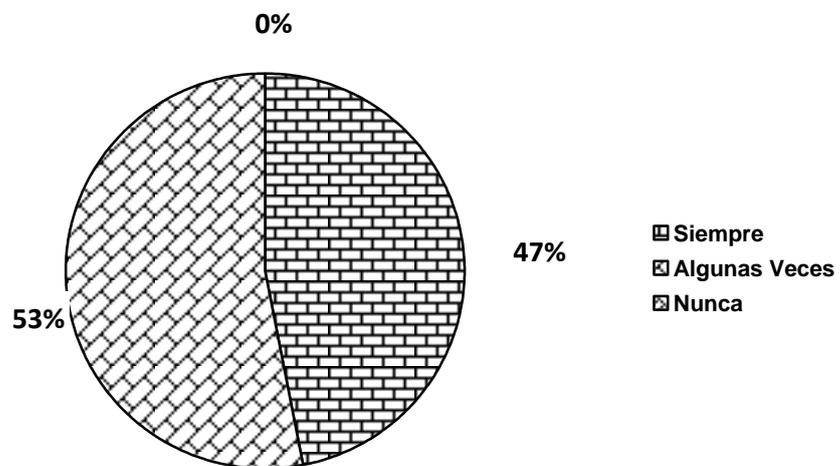


Gráfico 21.- ¿Consideras que el gestor institucional genera confianza en el personal?

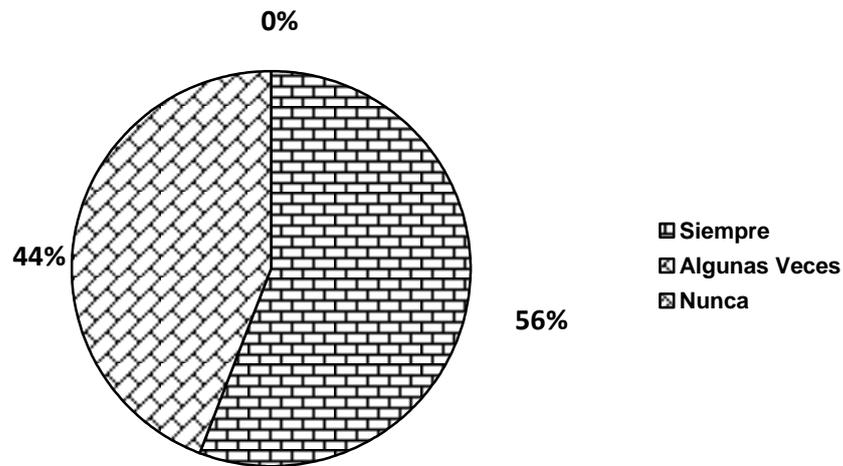


Gráfico 22.- ¿Cree Usted que existe respeto en el ambiente de trabajo?

Análisis: Con respecto a la Dimensión: Valores ético-morales con sus indicadores: Honestidad Ética Profesional. Sinceridad. Responsabilidad. Lealtad. Solidaridad Confianza. Respeto. Los encuestados manifestaron según los indicadores (15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22) reflejando sus respuestas en las alternativas “Siempre” (100), “Algunas Veces” (0) y “Nunca” (0), Vistos los resultados obtenidos, se puede decir que que la ética profesional a cabalidad es importante para los docentes. Al respecto, Morin, (2003), aclara que es la encargada de determinar las pautas éticas del desarrollo laboral mediante valores universales que poseen los seres humanos. Suelen aparecer conflictos cuando existen discrepancias entre la ética profesional y la ética personal. En esos casos, las personas deben tomar medidas, como la objeción de conciencia, si se cree que no se está actuando correctamente.

De allí pues que la formación ética se hace necesario para el docente, no basta con ser buen profesional a nivel cognoscitivo y tener habilidades diversas en otras áreas del saber, ya que se hace imprescindible la reflexión de principios y valores, porque esto le da solidez moral al contenido científico planteado. Así pues, es importante sembrar en el

investigador la responsabilidad de asumir la ética en la investigación educativa como un acto profesional, teniendo en cuenta que de ella derivan teorías que pueden ser aplicables al acto educativo que los involucra.

Cuadro 6.

Frecuencia de respuestas emitidas por los Docentes. **Variable:** Principios éticos en el proceso de Servucción **Dimensión:** Valores éticos-sociales **Indicadores:** Lógica. Constancia. Iniciativa. Flexibilidad. Capacidad de trabajo en equipo

ITEMS	Respuestas o afirmaciones					
	Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	Fr	Fa%	Fr	Fa%	Fr	Fa%
23	13	38	21	62	0	0
24	29	85	5	15	0	0
25	13	38	20	59	1	3
26	8	24	19	55	7	21
27	28	82	6	18	0	0
Total	18	53	14	42	2	5

Fuente: Correa (2018)

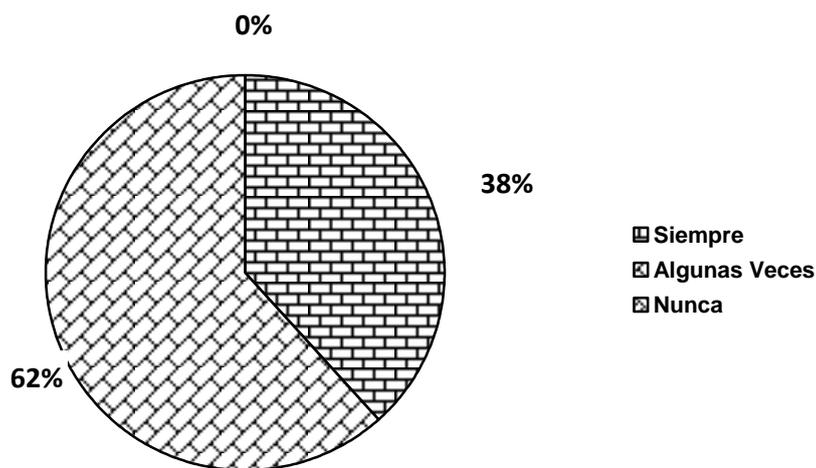


Gráfico 23.- ¿El gestor institucional estudia los métodos y los principios adecuados para identificar al razonamiento correcto de su funcionamiento?

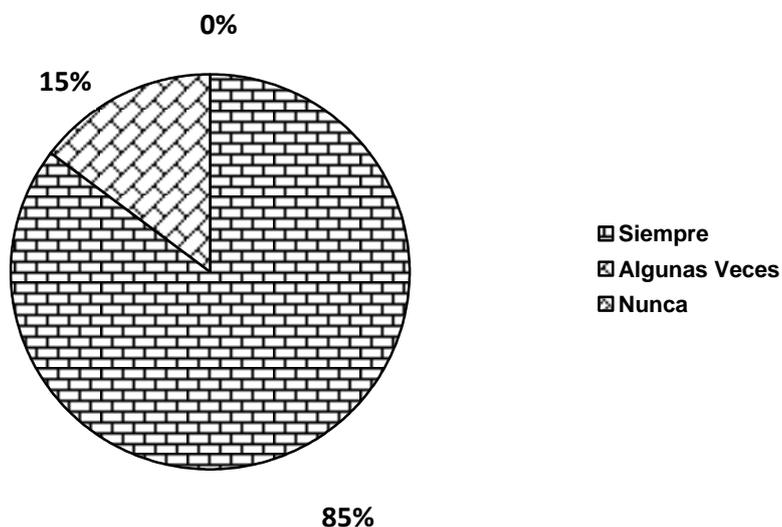


Gráfico 24.- ¿Eres constante en el ejercicio de las funciones laborales?

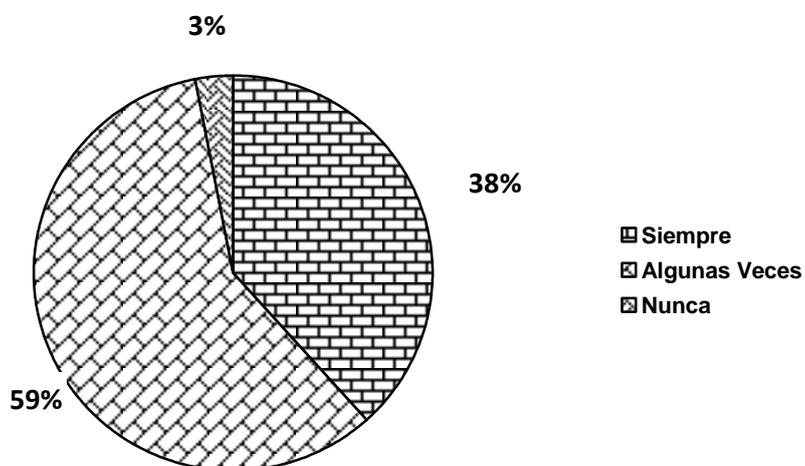


Gráfico 25.- ¿Ejecutas por sí mismo acciones consideradas positivas para la institución?

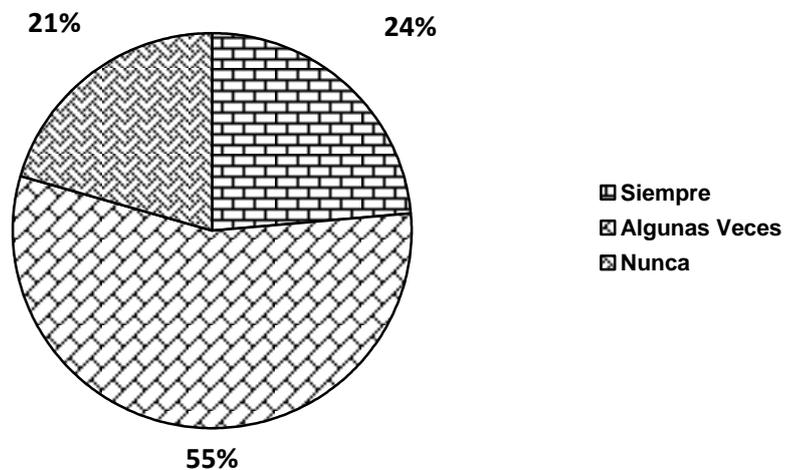


Gráfico 26.- ¿En tu trabajo permiten que tomes decisiones en pro de las actividades laborales?

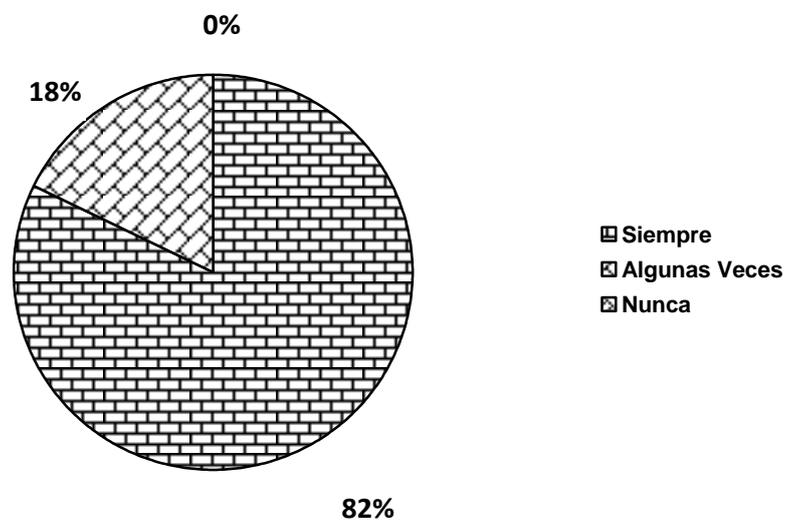


Gráfico 27.- ¿Consideras que en la universidad los docentes son capaces de ejercer en equipo el rol laboral?

Análisis: En lo concerniente a la Variable: Principios éticos en el proceso de Servucción, su Dimensión: Valores éticos-sociales. Con sus indicadores: Lógica. Constancia. Iniciativa. Flexibilidad. Capacidad de

trabajo en equipo. Los encuestados manifestaron según los indicadores (23, 24, 25, 26 y 27) reflejando sus respuestas en las alternativas “Algunas Veces” (24), “Siempre” (55), y “Nunca” (21), Vistos los resultados obtenidos, se puede decir que algunas veces se permite que se tomen decisiones en pro de las actividades laborales. No obstante, el coordinador del programa, debe garantizar el cumplimiento del ordenamiento aplicable y estimular la participación de los docentes en todas las iniciativas que favorezcan la acción educativa. Así como, a la luz de las habilidades, modificar los puntos o aspectos débiles de la planificación, para aplicar los correctivos pertinentes y obtener así, los mejores resultados.

El papel de los hombres en las organizaciones, es clave, cuando se gestionan de forma adecuada. La entidad comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo propio capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador y la calidad total.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El clima organizacional y la servucción del talento humano de una institución educativa se relaciona en la mayoría de los casos con las características personales y profesionales del personal que allí labora, por ello es conveniente que la gerencia implemente acciones que tiendan a motivar al personal para lograr metas reales, en relación a los objetivos planteados en la investigación surgen las siguientes conclusiones

Con respecto a Diagnosticar el Clima Organizacional de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito. Se evidenció a través de los resultados obtenidos que un clima organizacional enrarecido afecta la percepción y expectativa del personal, lo que incide directamente en el cumplimiento de funciones.

En atención a los factores que favorecen el proceso de la Servucción de los docentes se destacan los extrínsecos e intrínsecos donde se evidencio que es necesario fortalecer la motivación para el logro de los objetivos y metas establecidas así como también enfatizar el reconocimiento del trabajo realizado por los docentes del programa. Asimismo, lo puesta en marcha de un liderazgo participativo puesto que es el elemento esencial que conduce a la organización, el personal se siente satisfecho con el liderazgo ejercido, sin embargo expresa excesiva la carga de trabajo, por ello para minimizar la batalla entre el personal y el coordinador para que se lleven a buen cumplimiento las actividades es importante activar la organización, expectativas personales y metas a

lograrse desarrollen como trampolín para que la institución se proyecte acertadamente según su función social

Por su parte, en lo concerniente al objetivo determinar los principios éticos en el proceso de Servucción de los docente del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Exequiel Zamora”. Núcleo Guasualito. En relación a los Valores ético-morales y sociales es necesario que se efectúen acciones para el abordaje axiológico en el entorno laboral, lo que traerá un clima organización afectivo y de calidad en el talento humano y más aún se efectuara la servucción con mayor ahínco y dedicación.

Recomendaciones

Como complemento de los objetivos alcanzados surge un conjunto de recomendaciones que siendo aplicadas oportunamente influenciaran la convivencia del personal de la organización entre las que se destacan:

1. Afianzar la empatía, el respeto y el tipo de liderazgo que se ejerce en la organización como elemento clave para que el clima organización impulse el trabajo en equipo, por ello se sugiere crea espacios propicios para la reflexión.
2. Someter a autoanálisis la toma de decisiones por parte de la gerencia a fin de determinar su efectividad en el cumplimiento de funciones.
3. Involucrar en la toma de decisiones a todo el personal para generar una amplia gama de alternativas que eleven los compromisos personales en beneficio de la organización.
4. Implementar canales de comunicación para optimizar la efectividad en el cumplimiento de tareas, se sugieren reuniones donde los

directivos sensibilicen y faciliten la discusión sobre la importancia sobre el logro de objetivos institucionales.

5. Crear estrategias para incentivar al personal a través de reconocimientos, felicitaciones públicas, a fin de resaltar el buen desempeño profesional.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

LINEAMIENTOS DEL PROCESO DE LA SERVUCIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA NÚCLEO GUASDUALITO.

Presentación de la Propuesta

A continuación se presentan una serie de lineamientos orientados a estimular el clima organizacional y favorecer la motivación de los individuos dentro de la organización, puesto que está estrechamente ligado con la importancia que se le brinda al talento humano, de allí que el plan aspira superar un problema real que afecta a una organización. El propósito de estos lineamientos es ofrecer al recurso humano que trabaja en el Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasdualito estrategias que sirvan de apoyo para mejorar el clima organizacional y el desenvolvimiento en la servucción del talento humano, por ello la propuesta surge como recurso didáctico y de consulta cuyo establecimiento a lo largo de un periodo académico facilitará el desempeño laboral y establecerá reglas acorde con las expectativas de la institución.

Justificación de la Propuesta

La propuesta se justifica por la necesidad de mejorar el clima organizacional y establecer una cultura compartida para lograr los objetivos, de igual forma porque permitirá apreciar en primer plano las

debilidades y fortalezas de cada miembro del equipo para superar el problema planteado, lo que ha de contribuir con el crecimiento personal, profesional y como es lógico institucional para que los protagonistas del hecho educativo se beneficien del equipo promotor de la enseñanza y adquieran herramientas esenciales para la continuidad académica.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar lineamientos en el proceso de la servucción del Talento Humano para el mejoramiento del Clima Organizacional del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasualito.

Objetivos Específicos

Fortalecer la comunicación como medio para el mejoramiento del Clima Organizacional

Generar acciones en el proceso de la servucción del Talento Humano que contribuyan a la mejora del clima organizacional

Factibilidad de la Propuesta

La propuesta de lineamientos en el proceso de la servucción del Talento Humano para el mejoramiento del Clima Organizacional del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasualito valoriza y promueve los esfuerzos, derechos y responsabilidad individual y colectiva, a través del análisis crítico, discusión crítica, el trabajo cooperativo, valores y otras habilidades sociales que tienen como fin contribuir a la transformación pacífica del clima organizacional en la institución.

Factibilidad Social

La propuesta va a proporcionar un beneficio puesto que se abordaría el problema del proceso de la servucción del Talento Humano para el mejoramiento del Clima Organizacional, pues la misma se basa en aprender y practicar lineamientos asertivos que permitan vivenciar los conflictos, entendiendo las oportunidades que traen y la existencia de formas más sanas y creativas de resolverlos.

Factibilidad Técnica

Esta propuesta se considera viable puesto que la coordinación de la institución garantiza los recursos materiales y la disposición del recurso humano necesarios para desarrollarla. En este sentido, la institución cuenta con espacios adecuados para llevar a cabo el taller, además de los equipos necesarios para que se desarrolle la actividad en el tiempo establecido. En cuanto a los recursos humanos, se cuenta con la colaboración de la autora de la presente investigación, el coordinador del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasualito y los docentes, quienes están dispuestos a contribuir en la solución de la problemática encontrada en la institución.

Factibilidad Institucional

Este aspecto se determinó en función de la receptividad y aceptación ofrecida por el coordinador del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasualito, en desarrollar el taller, en función de minimizar la problemática latente, como una de las herramientas para lograr un aprendizaje integral y más efectivo en el personal de la institución.

Pertinencia y Relevancia

La posibilidad de poner en marcha dicha propuesta se evidencia cuando se presentó el cuestionario de investigación al equipo de trabajo para determinar su apreciación del clima organizacional y los mismos

manifestaron gran interés para superar los conflictos descritos en párrafos anteriores, ahora bien en relación a la factibilidad costo beneficio se puede destacar que los materiales utilizados para darle uso a la propuesta consistirá en la disposición de las autoridades educativa dado que la autora de la investigación consignara a la coordinación del Programa de Ciencias de la Educación las estrategias elaboradas.

En relación a la factibilidad técnica operativa se puede destacar que la Universidad cuenta con 2 computadoras, equipos de impresión y de fotocopias que facilitan reproducción de las estrategias según los objetivos a lograr en las actividades en cuanto al recurso humanos como se dijo anteriormente los mismos poseen conocimiento sobre el área y expresan abanicos de opciones para enriquecer la propuesta aquí descrita.

En atención a la pertinencia se puede destacar que toda acción que realizan los seres humanos para mejorar su condición tanto personal como profesional es pertinente y la misma se ampara en Leyes y reglamentos que promueven la convivencia pacífica, en este sentido la propuesta es pertinente porque ayudara a resolver un problema de la organización.

Por su parte la relevancia surge cuando se logra superar los conflictos, establecer cultura organizacional y la adaptación de las características personales al deber ser de la institución. Asimismo, los usuarios de la propuesta están destinados al uso del personal docente, que laboran en el Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasualito

En cuanto al modelo es factible que facilita la recopilación y la construcción colectiva, desde esta perspectiva se sugiere el modelo de Likert, (citado en Chiavenato (2002) donde sostiene que el clima organizacional de “una organización cuenta con un punto de partida para determinar el ambiente encada categoría, el ambiente que debe prevalecer y los tipos de cambios que se deben emplear” (p.239). en base

a ello el modelo a utilizar es una herramienta susceptible de ajustes en función de las necesidades, logros y avances para considera las fortalezas y debilidades de los miembros de la organización, el modelo que se presenta es el unificador e integrador de decisiones que determina y orienta el propósito de la institución enmarcándola dentro de los alcances de objetivos a largo plazo.

De igual manera, las técnicas y procedimientos empleados, fue la combinación de ideas, que permitió elaborar la propuesta, es decir se realizaron conversatorios con los miembros de la institución, se registraron ideas y aportes para establecer lineamientos acorde al clima organizacional, se sistematizaron algunas propuestas y el resto quedo ajustado a la creatividad, disposición y recursos de la autora de la presente investigación.

Resultados esperados: Se aspira que al instaurar la propuesta el clima organizacional mejore y los integrantes de la organización puedan fijar objetivos comunes que garanticen a los individuos poner de manifiesto suficiente motivación para lograr el desempeño laboral a través de la servucción que incidirá en el establecimiento de la cultura organizacional y beneficiaran a los es que acuden al plantel a recibir su formación.

Cuadro N° 7 Plan de Acción Propuesta

Objetivo Especifico	Contenidos	Estrategias	Tiempo	Recursos
Fortalecer la comunicación como medio para el mejoramiento del Clima Organizacional	<p>-Comunicación Asertiva</p> <p>-Métodos y técnicas de la Comunicación Asertiva</p> <p>-Formas de Comunicación asertiva</p>	<p>Realizar charlas de liberación de estrés y síndrome de burnout, comunicación, manejo de conflictos entre otras temáticas que mejoren el ambiente laboral.</p> <p>Mantener la comunicación entre la coordinación y docentes de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles a través de reconocimiento de logros individuales y colectivos.</p>	4 Horas	<p>Humano: Coordinadores Docentes, facilitador</p> <p>Materiales: Carpetas de trabajo, Video Beam, diapositivas, computador. Refrigerio.</p>

Fuente: Correa (2018)

Cuadro N° 8 Estrategias para el fortalecimiento del Clima Organizacional

Objetivo Especifico	Contenidos	Estrategias	Tiempo	Recursos
<p>Generar acciones en el proceso de la servucción del Talento Humano que contribuyan a la mejora del clima organizacional</p>	<p>Motivación</p>	<p>. Realizar charlas tendientes a crear en el trabajador una motivación tan fuerte que lo impulse a trabajar a cada día mejor y con más ánimo.</p>	<p>4 Horas</p>	<p>Humano: Coordinadores Docentes, facilitador</p> <p>Materiales: Carpetas de trabajo, Video Beam, diapositivas, computador. Refrigerio.</p>
	<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Realizar integraciones con los compañeros de trabajo, fuera del ambiente de la oficina, permite crear un ambiente de amistad y fraternidad, liberando el estrés del trabajo.</p>		
	<p>Liderazgo</p>	<p>Establecer sistemas de liderazgo en planeación, y solución de problemas por parte de la coordinación</p>		
	<p>Capacitación</p>	<p>Establecer un plan de capacitación anual de acuerdo a las necesidades del contexto con el fin de aprender cosas nuevas y desarrollar destrezas técnicas con visión prospectiva</p>		

Fuente: Correa (2018)

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (6ta ed.). Caracas: Espíteme.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Lambayeque: USAT
- Artahona, J. (2013) La Ética Docente como base Fundamental en el Docente Universitario.
- Allegro (2011). Crisis en la educación. Una interpretación constructivista. Mc Graw.
- Bautista (2010). Como se Elabora el proyecto de investigación. Séptima Edición BL Consultores Asociados Servicio Editorial, Caracas Venezuela
- Bello, M (2000) Estudio del Clima Organizacional de los docentes de la escuela de ciencias administrativas. Universidad “Nuevos Republicanos. Brasil.
- Boland y otros (2007). Comunicación. Barcelona. España: Labor. Nicaragua
- Bustos (2014). Los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización. Editorial Pearson Educación. México
- Camps (2012). Responsabilidad. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Córcega y Subero (2013). Personal docente, administrativo y obrero. Cumaná, estado Sucre. Venezuela
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5453. (Extraordinaria).
- Covey (2015). Resistencia al Cambio. Tesis de Maestría Universidad Rafael Beloso Chacín Moreno.
- Chaume (2012). Honestidad. Programa de Formación de Docentes Asesores. Madrid. España: Editorial Sal Terrae
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: McGraw-Hill.
- Davis y Newstrom (2012). Las organizaciones. México: El Manual Moderno, S. A.

- Daft, R. (2005). Teoría y diseño organizacional. (8ª edición). México: International Thomson.
- Díaz A. (2013). Condiciones de Trabajo. . Revista Paradigma Maracay Estado Aragua. Venezuela
- Eiglier y Langeard (1989). Servucción. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad. Reglas de Oro de un buen Clima laboral.
- Fernández y Arsenio (2014). El clima en la institución. Trabajo de Grado no Publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- García y Dolan (2008). Valores ético-morales. [Documento en línea]. Disponible: http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArquivo=1921 [Consulta: 2014, noviembre 22]
- Goncalves, A. (2013) Dimensión del Clima Organizacional. Extraído el 30 de octubre del 2013 en [WWW.Educadormorista.com/proyectoaprender/clima organizacional. Htm](http://WWW.Educadormorista.com/proyectoaprender/clima%20organizacional.Htm)
- Gómez (2010). El Cima Organizacional y su relación con el desarrollo organizacional de la Universidad Santillana Puerto Rico
- Gómez (2013). Comunicación. Recursos Humanos. 11ava. Edición Editorial
- Ley de Universidades (2012) Gaceta Oficial N° 1429. Extraordinario, del 8 de septiembre 1970. Documento en línea. Disponible en: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/documentos/ley_de_universidades.pdf
- Martínez (2003). Comunicación “como un proceso dinámico y de influencia recíproca. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- Montalván (2013). Liderazgo. Santiago de Chile: Ed. Andrés Bello.
- Morín, E. (2003). Educar en la era planetaria. Editorial: Gedisa. Barcelona
- Munch (citado por Peinado y Vallejo, 2005). Toma de decisiones. Barcelona, España. Editorial Graó
- Müñch y García (2002). Capacidad de trabajo en equipo. Cap. II. Editorial Científico-Técnica, La Habana.

- Pacheco (citado por Peinado y Vallejo, 2005). Relaciones Interpersonales. Educación Bogotá, Colombia
- Pérez (2009). Legislaciones, reglamentos y normas Jurídicas. Venezuela
- Peinado y Vallejo (2005). Factores de la Servucción. Editorial Trillas México
- Ramírez P. (2017). Modelo teórico de educación recurrente para la extensión
Universitaria orientado en actos significativos de la transcomplejidad
ecoturístico. Universidad Bicentenario de Aragua. San Cristóbal
Estado Táchira. Venezuela
- Ramírez, T. (2006). Como hacer un proyecto de investigación. Caracas:
Pampano.
- Reig, E. Fernández, J. y Jauli, I. (2003). Los recursos humanos. Madrid:
Thomson
- Rodríguez (2010). El Clima Organizacional, y la servucción del talento
humano Estado Aragua. Venezuela
- Sánchez E. (2007). Ámbitos Educativos. [Página web en línea],
Portal.educ.ar/.../la-educación
- Salinas (2012). Proceso de la Servucción. Séptima Edición BL Consultores
Asociados Servicio Editorial, Caracas Venezuela
- Stoner, J. Freeman, R y Gilbert, D. (2014). Liderazgo. (6ª edición). México:
Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Stracuzzi y Martins (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa.
(3era. Ed.). Caracas: FEDUPEL
- UNESCO (2007). Educación de Calidad para todos. Un asunto de Derechos
Humanos.[Documento en línea]. Disponible en: [http://www.cerpe.org.ve/tl_files/Cerpe/contenido/documentos/Calidad%20Educativa/Propuesta%20Cavep%20al%20ME%20\(2\).pdf](http://www.cerpe.org.ve/tl_files/Cerpe/contenido/documentos/Calidad%20Educativa/Propuesta%20Cavep%20al%20ME%20(2).pdf)[Consultado:15/12/2016]
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012). Metodología de la
Investigación Cuantitativa. (3era. Ed.). Caracas: FEDUPEL
- Ytlomovatte S. (2010). Condiciones de trabajo académicas. La organización

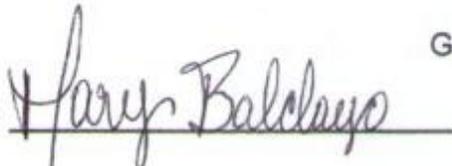
humana. México: Prentice Hall.

Anexos

[Anexo-A1]
[Carta al Experto]
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Guasualito, Abril de 2018

Estimado Experto:



Presente:

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente me dirijo a Usted con la finalidad de solicitarle la validación del instrumento que se aplicará en la recolección de información para la investigación titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SERVUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Como requisito exigido para optar al Título de Magíster Mención Docencia Universitaria, que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo de antemano su valioso aporte, anexo:

1. **Objetivos de la Investigación.**
2. **Cuadro de Variables.**
3. **Instrumento a validar (cuestionario).**
4. **Instrumento de validación.**

Atentamente:



Licda. Verenice Correa

[Anexo-A2]
[Objetivos de la Investigación]
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar el Clima Organizacional y la Servucción del Talento Humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasqualito.

Objetivos específicos.

Diagnosticar el Clima Organizacional de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasqualito.

Identificar los factores que favorecen el proceso de la Servucción de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasqualito.

Determinar los principios éticos en el proceso de Servucción de los docente del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Exequiel Zamora". Núcleo Guasqualito.

Proponer lineamientos que describan el proceso de la Servucción del Talento Humano para el mejoramiento del clima organizacional del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Núcleo Guasqualito.

Atentamente:

Verenice Correa

Licda. Verenice Correa

[Anexo-A3]
[Cuadro de la Variable]

Cuadro Nº 1 Operacionalización de la Variable.

Objetivo General: Analizar el Clima Organizacional y la Servucción del Talento Humano del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasqualito

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Diagnosticar el Clima Organizacional de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasqualito	Clima Organizacional	Clima organizacional como “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización”. Goncalves (2014)	Tipos de Clima Organizacional	Clima Autoritario Clima Autoritario Paternalista Clima Participativo Clima Participativo en Grupo	1 2 3 4	
Identificar los factores que favorecen el proceso de la Servucción de los docentes del Programa de Ciencias de la Educación de la	Factores que favorecen el proceso de la Servucción	“los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la misma y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve.	Extrínsecos	Comunicación Motivación Liderazgo Toma de decisiones Relaciones interpersonales	5 6 7 8 9	

<p>Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Núcleo Guasualito</p>		<p>Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores". Bustos (2014)</p>	<p>Intrínsecos</p>	<p>Condiciones de trabajo Frustración Resistencia al cambio Reconocimiento Remuneración</p>	<p>10 11 12 13 14</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>
<p>Determinar los principios éticos en el proceso de Servucción de los docente del Programa de Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Exequiel Zamora". Núcleo Guasualito</p>	<p>Principios éticos en el proceso de Servucción</p>	<p>El proceso de servucción es el proceso creativo de un servicio, es decir es la combinación creativa de los elementos físicos y humanos que conforman el servicio en la relación del personal y la organización, necesaria para la realización de su prestación. Salinas (2012).</p>	<p>Valores ético-morales</p>	<p>Honestidad Ética Profesional Sinceridad Responsabilidad Lealtad Solidaridad Confianza Respeto Lógica Constancia Iniciativa Flexibilidad Capacidad de trabajo en equipo</p>	<p>15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27</p>	

Fuente: Correa (2018)

[Anexo-A4]
[Constancia de Validación]
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

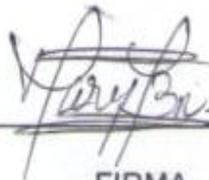
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Baldayo Rujano Hany cédula de Identidad
N° 10.131214
Experto (a) en: Metodología de la Investigación

A través del presente, manifiesto que he validado el modelo de instrumento
diseñado por la Licda. Verónica Correa, estudiante de Postgrado de la Maestría en
Docencia Universitaria cuyo trabajo de investigación tiene como Título: CLIMA
ORGANIZACIONAL Y LA SERVUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL
PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Y considero que el modelo de instrumento presentado Cumple con
los lineamientos, el cual puede ser aplicado

En Guasdalito, a los _____ del mes de _____ del año 2018.



FIRMA

[Anexo-A5]
[Criterios para la Validación]

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN

Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia con el contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		
Apreciación Cualitativa	Buena			
Observaciones:				


FIRMA

[Anexo-A6]
[Cuestionario]
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES DEL PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA. NÚCLEO GUASDUALITO

Estimados Docentes:

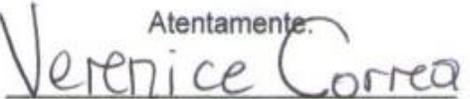
A continuación se le presenta un cuestionario, con la finalidad de obtener información para sustentar el estudio denominado: **INSTRUCCIONES**

Lea cuidadosamente el cuestionario y no responda hasta haber comprendido bien lo que se le pregunta.

Se le participa que las respuestas dadas por usted son de alta confidencialidad, por favor no coloque los datos de identificación.

Dada la importancia de la investigación, se requiere de su colaboración y la mayor sinceridad posible al responder.

El presente instrumento posee una serie de ítems con opciones de respuestas tales como: Siempre (S), Algunas Veces (AV), Nunca (N). Marque con una "X" en la frecuencia de respuesta con la cual considera ocurre lo planteado.

Atentamente,


Licda. Verénice Correa

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES DEL PROGRAMA DE CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA. NÚCLEO GUASDUALITO**

_N°	ITEMES	SIEMPRE (S)	ALGUNAS VECES (AV)	NUNCA (N)
1	¿Existe autoritarismo en su institución al momento de tomar decisiones?			
2	¿Cree usted que el gestor académico y los docentes forman un equipo para alcanzar fines y objetivos de la organización?			
3	¿Consideras que el clima participativo es fundamental para que la institución funcione de manera eficaz?			
4	¿Se considera un líder capaz de orientar la participación en los docentes de la institución?			
5	¿Promueve la coordinación medios de comunicación que satisfagan sus expectativas profesionales?			
6	¿Consideras que la institución estimula el desempeño del rol de investigador del docente?			
7	¿Expresa Ud. rechazo hacia el liderazgo ejercido por la autoridad?			
8	¿Asume la responsabilidad de la toma de decisiones?			
9	¿Establece empatía desde su experiencia profesional con las autoridades educativas y compañeros de trabajo?			
10	¿Cree Usted que se caracteriza por mantener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?			
11	¿Te sientes bien con la función de cumple en la institución?			
12	Estas dispuesto (a) a realizar			

	cambios institucionales mejora la organización?			
13	¿Te sientes reconocido (a) dentro del entorno laboral?			
14	¿Recibe una buena remuneración en relación a todas las actividades que realiza en la institución?			
15	¿Consideras que eres honesta (o) al ejercer tus funciones laborales?			
16	¿Crees que la ética profesional a cabalidad es importante para los docentes?			
17	¿Crees que la sinceridad es necesaria en las funciones laborales?			
18	¿Cumples con responsabilidad las funciones laborales asignadas por el jefe inmediato?			
19	¿Tienes lealtad ante la institución como organismo de seguridad laboral?			
20	¿Apoyas en otras funciones que no te competen en el entorno laboral?			
21	¿Consideras que el gestor institucional genera confianza en el personal?			
22	¿Cree Usted que existe respeto en el ambiente de trabajo?			
23	¿El gestor institucional estudia los métodos y los principios adecuados para identificar al razonamiento correcto de su funcionamiento?			
24	¿Eres constante en el ejercicio de las funciones laborales?			
25	¿Ejecutas por sí mismo acciones consideradas positivas para la institución?			
26	¿En tu trabajo permiten que tomes decisiones en pro de las actividades laborales?			
27	¿Consideras que en la universidad los docentes son capaces de ejercer en equipo el rol laboral?			

Gracias.....!