



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO “JESÚS OBRERO”
EXTENSIÓN BARQUISIMETO – ESTADO LARA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
FRITS C.A BARQUISIMETO ESTADO LARA**

Autor: Maryelis Joselyn Ruiz Rea

C.I 23807153.

Asesor: Marisabel Escobar

BARQUISIMETO, DICIEMBRE DEL 2021



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO “JESÚS OBRERO”
EXTENSIÓN BARQUISIMETO – ESTADO LARA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
FRITS C.A BARQUISIMETO ESTADO LARA**

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Técnico Superior en
Administración de Empresas

Autor: Maryelis Joselyn Ruiz Rea

C.I 23807153.

Asesor: Marysabel Escobar

BARQUISIMETO, DICIEMBRE DEL 2021



APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) (los) Ciudadano(a) **Maryelis Joselyn Ruiz Rea**, para optar al Grado de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO en Administración. El trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral. En la ciudad de Barquisimeto, a los días _____ del mes _____ de 2022.

Nombre y apellido

C.I:

Firma:

VEREDICTO

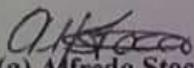
Quienes suscribimos, Prof. (a) ALFREDO STOCCO, C.I.: V-7.362.610 (Jurado Académico) y Prof. (a): ANGÉLICA PÉREZ, C.I. V-16.867.989 (Jurado Metodológico), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera de Administración de Empresas del (la) Br: MARYELIS JOSELYN RUIZ REA
C.I: V-23.807.153

Titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FRITS, C.A.

Hacemos constar que hoy, 21 de enero del 2022.

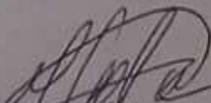
Nos reunimos de manera presencial para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (93) equivalente a Diecinueve (19) puntos

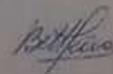
Expresión Cualitativa: Excelente


Prof. (a) Alfredo Stocco
Jurado Académico
C.I.: V- 7.362.610



Prof. (a) Angélica Pérez
Jurado Metodológico
C.I.: V-16.867.989


Prof. (a) Marysabel Escobar
Asesor(a)
C.I.: V- 7.444.138


Prof. (a) Betty Peña
Coordinador(a)
C.I.: V- 9544541

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico

A Dios primeramente por bendecirme y guiarme

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio.

Al Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO) por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.

Al grupo de profesionales de trabajo que me han formado, impartiendo sus conocimientos.

A todas las personas que me acompañaron en esta etapa, aportando un granito de arena a mi formación profesional y humana.

¡A todos, gracias...!

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres y demás familiares por confiar y creer en mis expectativas, metas y sueños, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis compañeros de estudio, por compartir esta experiencia académica, hemos aprendido y aprendemos continuamente de todos y de nosotros, tanto profesional como personalmente.

Agradezco a mis profesores del Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO) formadores de hombres y mujeres, por abrirme sus puertas y de permitir que adquiriera un caudal de conocimientos invaluable.

Gracias por todo

“Al culminar una carrera profesional no se termina un ciclo, solo se hace una pausa porque hay una continuación para seguir siendo una persona competente y exitosa.”

INDICE GENERAL

	Página
APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO.....	iii
VEREDICTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
MOMENTO I	
Situación del objeto de estudio.....	3
Descripción detallada de la situación.....	3
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación de la Investigación.....	7
Alcance de la Investigación.....	8
MOMENTO II	
Soporte conceptual.....	9
Antecedentes.....	9
Bases Teóricas.....	12
Bases Legales.....	23
MOMENTO III	
Orientación procedimental.....	28

Naturaleza de la investigación.....	28
Población y Muestra.....	29
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	30
Validez y confiabilidad.....	30
MOMENTO IV	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	32
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	32
MOMENTO V	
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES... ..	51
Conclusiones.....	51
Recomendaciones.....	53
REFERENCIA.....	55
ANEXOS.....	57
Anexo A.....	58
Anexo B.....	59

LISTA DE CUADROS Y GRAFICOS

	pág.
Variables de la investigación.....	27
Distribución de frecuencias y porcentajes.....	27
Item N° 1	32
Item N° 2.....	34
Item N° 3.....	35
Item N° 4.....	37
Item N° 5.....	38
Item N° 6.....	40
Item N° 7.....	41
Item N° 8.....	43
Item N° 9.....	44
Item N° 10.....	46
Item N° 11.....	47
Item N° 12.....	49

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO “JESÚS OBRERO”
EXTENSIÓN BARQUISIMETO – ESTADO LARA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
FRITS C.A BARQUISIMETO ESTADO LARA**

**Autor: Maryelis Joselyn Ruiz Rea
Asesor: Marysabel Escobar
Fecha: enero: 2022**

Resumen

El objetivo fundamental del estudio, está representado en estudiar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa privada Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara. La investigación se caracteriza por ser cualitativa apoyada en un diseño de campo descriptivo. La muestra está conformada por diez (10) miembros del personal del área de administración de la empresa objeto de estudio, a los cuales se les aplicó un instrumento tipo cuestionario, estructurado por doce (12) ítems, atendiendo a la naturaleza de la investigación y a los objetivos de ella, validándose con Juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante una prueba piloto a través del estadístico Alfa de Cronbach con un resultado de 0,84. La información recabada se expresó mediante cuadros y gráficos para facilitar el análisis en función de las variables, contrastando los hallazgos con la fundamentación teórica. Concluyéndose que el clima organizacional dentro de la empresa Fritz C.A es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno. Ante los resultados, es necesario que el estilo de liderazgo democrático continúe, ya que, el contar con una empresa con liderazgo descentralizado ayuda a mejorar el clima organizacional de la misma, porque los colaboradores se sienten mejor identificados tanto con sus jefes como con sus compañeros.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño laboral, personal administrativo.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. En este sentido, al tratar de entender el impacto que sobre los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, esto permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, para ello es necesario generar investigaciones sobre lo que al clima organizacional se refiere.

Asimismo, una de las características principales, de las organizaciones, es que están formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de sus metas. Es por ello, que esta investigación surge, ya que es importante analizar el clima organizacional y se influencia en el desempeño laboral de los empleados de las áreas administrativas de la empresa Fritz C.A. En este sentido, el clima organizacional se entiende como la percepción que cada uno de los miembros del personal de una empresa tiene de su sitio de trabajo, aspectos como la motivación, las relaciones interpersonales, la toma de decisiones entre otros, van a influir en la satisfacción y el desempeño de los empleados, quienes sentirán el clima que reina en su ambiente de trabajo según como ellos mismos se sientan; es decir, el clima organizacional tiene elementos netamente subjetivos. Dicho trabajo de investigación está conformado por cinco capítulos:

En el momento I, denominado planteamiento del problema, en el cual se describe la problemáticas que se presentan en el área de estudio así como también se define el objetivo general y los objetivos específicos, en este mismo capítulo también se plantea la justificación de la investigación y el alcance de la misma.

En el momento II, denominado marco teórico, conformado los antecedentes y las bases teóricas, que sirvieron para indagar más profundamente sobre el tema de estudio.

En el momento III, denominado marco metodológico, en él se planteó el tipo de investigación y el diseño de la misma, además se explican las técnicas utilizadas así mismo como la población y la muestra con el fin de recolectar y procesar la información para los resultados de estudio.

En el momento IV, denominado resultado de la investigación, en este se presenta la estructura de los resultados obtenidos de los objetivos, donde se puede evaluar cada uno de ellos, se procede a plantear un análisis y explicación detallada de dichos resultados.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio

En la actualidad a nivel mundial, la motivación en las organizaciones ha variado notablemente poniendo mayor énfasis en el clima organizacional, pues propicia el desarrollo de valores, actitudes y sentimientos en trabajadores que son favorables para la organización convertirse en factores diferenciadores que posibilitan a una organización ser más exitosa que sus competidores. En este sentido, al tratar de entender el impacto que sobre los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, esto permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece.

Este planteamiento se refuerza con la definición expresada por Restrepo (2015), el cual define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. (Pago 25). En este sentido, se entiende que el desempeño laboral es el resultado de lo que una persona piensa y siente, factores que influyen en sus acciones para el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso con la empresa. Asimismo, en las organizaciones, el desempeño laboral constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores sean evaluados en función al trabajo realizado, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización.

Ahora bien, Bruner (2011) “el clima organizacional ha sido un proceso de evolución que conduce a una sociedad desde la economía agrícola tradicional hasta otra caracterizada por los procesos de producción mecanizados para fabricar bienes a gran escala. Fue entonces, cuando surge el factor humano, el cual se convirtió en un elemento fundamental de cada organización, no obstante durante esta transición, surgen necesidades personales y organizacionales de mejoramiento continuo donde se dejaba a un lado la primicia por la producción y se empezaba a valorar a la persona, como ser humano que trabaja detrás de las maquinas(p.3). Desde esta perspectiva, hoy en día las organizaciones con visión futurista están en la búsqueda constante de mejorar cada día, debido a los procesos de cambios, la globalización y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos de los miembros que integran la organización, por lo que estas, se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan para el mejoramiento de procedimientos empresariales.

En este orden de ideas, a nivel nacional se han realizado diversos estudios sobre el clima organizacional en instituciones o empresas privadas. Los mismos han determinado que generalmente el clima organizacional no es favorable, es decir es cerrado, donde el liderazgo del gerente, en la mayoría de los casos es autocrático. En tal sentido, el recurso humano es útil para la organización por lo tanto se deben sentir bien, no como un simple elemento que está ofreciendo un servicio del cual está recibiendo una remuneración, para lo cual se debe tener a las personas en el lugar adecuado para aprovechar su conocimientos y ayudar a que la empresa mejore de manera más rápida.

Para Chiavenato (2011), “el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en sus conducta” (p.74). Dicho de otra manera se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Por tal razón, en una empresa al tener un clima organizacional acorde con las necesidades e intereses de los miembros de la organización, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos propuestos, y que además tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

Es necesario acotar que hoy en día, en las empresas el clima organizacional es de gran importancia. Dado que, en la actualidad, se ha cambiado de la lucha clásica por lograr la mayor participación de mercado, a la configuración de escenarios dinámicos de oportunidades de negocios que generan riqueza, así como proponer enfoques estratégicos audaces para mantenerse en un nuevo mundo de ecosistemas empresariales que continuamente hay que explorar y analizar. El gerente actual puede salir de su cúpula de cristal, sumergirse en las realidades del mercado, interactuar con sus clientes internos y externos, además crear una intención estratégica que no es cosa distinta que crear un punto de vista con respecto al futuro.

Del contexto expuesto anteriormente, se hace importante analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara, ya que el rendimiento de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. Igualmente, este estudio permitirá comprobar a través de la opinión de los involucrados su percepción de las condiciones derivadas de la interacción entre los miembros, las condiciones de la organización y el cumplimiento de sus expectativas, lo cual influye en el rendimiento de los profesionales que allí laboran. Todo ello da la base para las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el clima organizacional presente en el área administrativa de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara?

¿Cómo es el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara?

¿Cómo influye del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara?

Por consiguiente esta investigación estuvo orientada a estudiar el clima organizacional del personal administrativo de la empresa privada Fritz C.A, de la ciudad de Barquisimeto estado Lara, puesto que el clima organizacional es un factor fundamental para el rendimiento laboral y óptimo funcionamiento empresarial.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara

Objetivos Específicos:

Diagnosticar los factores del clima organizacional presentes en el área administrativa de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara.

Analizar el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara.

Vincular la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara.

Justificación e importancia

El siglo XXI se ha caracterizado por grandes cambios tecno- científicos a nivel mundial, por lo que, las organizaciones empresariales tanto públicas como privadas, deben estar en constante actualización y capacitación, para así mantener un equilibrio entre los cambios. En tal sentido, el clima organizacional es un tema de gran importancia hoy día, ya que gracias a él se ha podido conocer la influencia que éste tiene para el desarrollo de una organización, demostrando ser el objetivo primordial para el éxito en sí de la misma. Es por eso que toda empresa debe tener siempre en cuenta el continuo mejoramiento del ambiente en su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, eficacia y eficiencia en la organización, lo cual influye en el desempeño laboral, otorgando a sus empleados una mejor calidad de trabajo y a los clientes en general una agradable atención, todo esto enfocado en el recurso humano ya que este último es uno de los componentes clave de cualquier organización.

Según Brunet (2011) el clima predominante en una organización influirá en el comportamiento de las personas lo que permite que el clima organizacional existente en las instituciones empresariales, influye en la forma como el personal lleve a cabo sus funciones gerenciales dentro del área administrativa (pág73).

Cabe destacar que si una organización no cuenta con un clima organizacional favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuenten, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios o relaciones en todo ámbito, lo que permitirá mejorar significativamente el desempeño de esta. De tal manera, que es una llamada de atención hacia las jerarquías más altas, para que comprendan la importancia que el talento humano tiene para la organización y así implementen correctivos que mejoren el clima organizacional, basados en un objetivo común como es el bienestar laboral de todos los que integran la empresa

Alcance

La investigación se enfocara en estudiar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa privada Fritz C.A Barquisimeto estado Lara. La misma se justifica por cuanto favorecerá a las empresas privadas en mejorar su desarrollo organizacional y por ende la productividad. Asimismo, poder evidenciar las diferentes percepciones que tienen los empleados del Área administrativa referente al clima organizacional, esto como necesidad de desarrollar y fortalecer un espacio de participación activa, tranquila para ampliar cada una de las tareas o actividades con completa normalidad, apuntando, como fin último, a mejorar significativamente la relación entre empleados.

Igualmente, desde el aspecto metodológico, los resultados de este estudio pudieran servir de base a posteriores investigaciones que se realicen a nivel de organizaciones empresariales privadas a nivel regional y nacional. Finalmente, permitirá establecer bases teóricas y conceptuales para el desarrollo de nuevas investigaciones sobre la problemática presente, en función de las variables de estudio. Además aportará una gran ayuda a los empleados del Área administrativa para llevar un buen clima organizacional, con el fin de orientar el diseño y organización de una nueva propuesta.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

Antecedentes

Los antecedentes de la investigación, expresa Arias (2012): “Reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). Por lo tanto, en esta sección se hace referencia a los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el trabajo a realizar. Sobre el clima organizacional existen estudios anteriores que sirven para apuntar el trabajo en lo conceptual procedimental tales como:

Mendoza (2021), en su trabajo de investigación denominado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima” El propósito del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021. En la empresa en que se basó la investigación se detectaron molestias por parte del personal a causa del trabajo remoto que realizan por encontrarse en un estado de emergencia por culpa de la pandemia del Covid-19, esto evidenció algunas carencias que afectaron el desempeño laboral. Se consideró como hipótesis alterna, la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021. Se trabajó con un diseño no experimental – transversal con tipo de investigación correlacional, teniendo como población a 45 empleados y una muestra fue de 30 empleados, la obtención de datos fue a través de 2 cuestionarios con escala tipo Likert.

Asimismo, la fiabilidad de los instrumentos dio como resultado excelente al ser utilizado el estadístico del alfa de Cronbach, 909 para el primer instrumento Clima Organizacional y, 912 para el segundo desempeño laboral. En la prueba de hipótesis de Rho de Spearman se obtuvo ,826 con un p valor ,000; por lo cual se concluyó que existe una correlación positiva

alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Cabe acotar que en el marco de la crisis sanitaria y económica existente, la realidad nos indica que las organizaciones a nivel mundial se han visto obligadas a crear e implementar, cada vez más, protocolos que les permitan llevar adelante sus actividades productivas y comerciales de manera más segura. Reflexionar sobre las condiciones laborales bajo las cuales las y los colaboradores de las empresas desarrollan -durante el confinamiento obligatorio y no obligatorio- las actividades productivas resulta ser una actividad importante, pues se trata de analizar y comprender aquellas condiciones y situaciones laborales que inciden directamente en la productividad individual y colectiva de las personas empleadas por una organización.

Resalta de esta investigación que el clima organizacional no puede ser separado de su contexto, ya que representa la percepción que el personal tiene sobre el ambiente laboral, sus compañeros y sus jefes; de manera que, el clima es inherente a la dinámica de la organización. En ese sentido, se relaciona con la investigación en desarrollo, ya que la realidad que existe en la empresa Fritz CA, es parte de la imagen y del comportamiento de su personal, lo que convierte al organismo en el reflejo de su gente; de manera que, si existe descontento y desmotivación, el clima organizacional no será amistoso ni agradable.

Igualmente, Sulbaran (2020), en su trabajo “El clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general. La investigación consistió en un estudio correlacional cuyo principal objetivo fue determinar el efecto moderador del Clima organizacional en la relación entre las Condiciones y medio ambiente de trabajo y el Bienestar Laboral General en una muestra de trabajadores multiocupacionales de la Gran Caracas. Esta investigación es de carácter no experimental, correlacional y transversal, con un diseño de rutas que contó con la participación de una muestra heterogénea de trabajadores (n=200) de distintos sectores productivos, tales como energético, educativo, salud, financiero, construcción, etc.

Los instrumentos empleados son las escalas de Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT), Clima organizacional y Bienestar Laboral General (qBLG). Para el análisis de los datos se utilizaron estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman), y pruebas de correlación segmentados para los análisis de moderación. Los resultados evidenciaron buenos niveles de bienestar y condiciones de trabajo en la muestra de trabajadores, la correlación entre las CyMAT y el BLG; así como, el efecto moderador del clima

organizacional en la relación entre las CyMAT y el BLG. El presente estudio arrojó aportes para el desarrollo de la psicología del trabajo y las organizaciones en el campo aplicado y a su vez genera una propuesta para futuras investigaciones.

Es evidente la importancia que los resultados del antecedente citado tienen para la investigación en desarrollo, dado que se demuestra cómo el clima organizacional no puede ser medido con base en pocas variables, sino que es necesario ampliar a su máxima posibilidad los factores que se encuentran presentes en la percepción que cada trabajador tiene de su empresa; de manera que no quede ningún aspecto sin ser tomado en cuenta a la hora de evaluar el clima organizacional. Es una realidad que se debe tener presente siempre que se realice un análisis de este tema tan importante y fundamental para la convivencia laboral, así como para la productividad de la organización.

En este orden de ideas, Díaz (2019) en su tesis, titulada “Clima organizacional y desempeño de los docentes de la Universidad Fermín Toro en Barquisimeto estado Lara. En su trabajo propone como solución para optimizar las herramientas gerenciales la creación de una red de información para la toma de decisiones. Hace referencia a las barreras de la comunicación y a la necesidad de su optimización, en beneficio del mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución para un flujo informacional eficiente durante el proceso decisorio oportuno siendo la comunicación el resultado del intercambio de información entre los individuos y un canal para lograr la trascendencia de la misma, convertirla en conocimiento y divulgarlo para beneficios y ventajas organizacionales en correspondencia con los objetivos de la organización. La metodología utilizada es exploratoria y descriptiva, la población compuesta por 27 individuos a quienes se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario de 24 preguntas agrupadas en cuatro dimensiones del clima organizacional a evaluar.

Las conclusiones muestran que el clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, por lo que es recomendable medirlo y evaluarlo periódicamente para poder corregir las fallas que se presenten. La información obtenida con el antecedente investigativo anterior permite ampliar las bases teóricas del estudio en desarrollo, así como entender con mayor claridad la importancia de un clima organizacional sano en el que su personal se encuentre valorado y motivado. Es una acción recíproca entre talento humano y empresa, a mejor clima

organizacional mejor desempeño laboral y por ende, mayor productividad; lo que es una relación satisfactoria para todos en un equilibrado ganar-ganar. Por lo tanto, se considera la investigación de Quintero como un importante aporte académico.

Es preciso resaltar que el ambiente que se genera en las organizaciones es indicio de cómo interactúan las características personales y las de la organización; este ambiente o clima comprende a la organización como tal, con su estructura y funcionamiento, el lugar donde las personas realizan el trabajo y las actividades que realizan, constituyendo así un sistema muy dinámico e interdependiente que influye en la productividad de los trabajadores. Debido a esta influencia, es labor de las organizaciones buscar el bienestar de sus trabajadores, para que de esta manera el servicio aportado por ellos sea de calidad e incida positivamente en la consecución de los objetivos que apunten hacia el éxito organizativo. Este bienestar se genera a través de un buen clima organizacional, sin embargo, en gestión del recurso humano, su estudio constituye un tema complejo al convertirse éste en un tema de alta relevancia por ser la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción del personal y su compromiso con los objetivos trazados por la empresa.

Las conclusiones muestran que el clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, por lo que es recomendable medirlo y evaluarlo periódicamente para poder corregir las fallas que se presenten. Es evidente que las políticas implementadas en las organizaciones de alguna manera influyen en el comportamiento de los trabajadores, de allí la importancia de conocer los elementos que conforman el clima organizacional y cómo éste es percibido por las personas que lo viven; allí radica la importancia que este antecedente aporta a la investigación en desarrollo.

Bases Teóricas

Para Sabino (2010), indica que “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o ampliar el problema planteado” (p.107). De tal manera, que las bases teóricas incluidas en este estudio de investigación ampliarán el desarrollo conceptual requerido. En este sentido, el universo empresarial cada vez más competitivo y cambiante, debido que los

gerentes de hoy día requieren de una mayor capacidad para afrontar los retos que surjan en la organización, las cuales se desarrollarán a continuación:

Clima organizacional

El clima organizacional es un concepto de la psicología industrial organizacional y como todo concepto, su contenido e interpretación están determinados por el enfoque empleado para su estudio (González, 2001). Las investigaciones sobre este tema surgen básicamente del análisis de las organizaciones modernas, las cuales se han visto influenciadas por una serie de cambios económicos, tecnológicos, sociales, de comunicación e información. El concepto del clima propuesto por Denison (1991), por su parte, establece:

Que el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. Esta definición enfatiza en las características descriptoras de la organización, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo (p 213).

Además de los diversos conceptos sobre el clima, merecen especial atención los enfoques que se han empleado para su estudio. Álvarez (1992), en una revisión detallada, presenta tres que han sido empleados para abordar el clima organizacional, estos son: el objetivo, el subjetivo y el integrado. El clima organizacional, cuando es visto como un factor puramente objetivo, o desde un enfoque estructural, los teóricos, como Forreando y Gilmer (1984), lo definen como un conjunto de características permanentes, tales como: el tamaño de la organización, la estructura organizativa, la complejidad de los sistemas organizacionales, el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas. Más recientemente, Pérez de Maldonado (2004) plantea:

Que el ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son

precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad (p 98).

Estas variables se explican por sí solas. Sin embargo, es importante señalar que, dentro de este enfoque, la complejidad de los sistemas organizacionales se refiere tanto al número de componentes, como al número y naturaleza de las interacciones entre ellos y se relaciona específicamente con la dirección y complejidad de la comunicación.

En el enfoque integrado se considera tanto la naturaleza objetiva, como la subjetiva del clima organizacional. Uno de sus teóricos, Etkin afirma que existen elementos, que intervienen de manera importante en la elaboración que los sistemas individuales hacen de la situación. Estos son los siguientes: (a) los factores personales, tales como: motivos, valores y percepciones de los miembros de la organización, (b) las variables estructurales: tecnología, sistema de recompensas y relaciones de autoridad y, (c) las metas operativas del sistema, que manifiestan los estados futuros deseados en la organización (Etkin, 1985, citado en Lameda, 1997).

Para el enfoque integrado, los factores estructurales son los aspectos del clima que se encuentran asociados al esquema administrativo de la organización. Estos son evaluados a través de la percepción de los individuos, influenciada por las necesidades y experiencias individuales. En los estudios del clima organizacional es recomendable tomar como enfoque al integrado, por cuanto permite abarcar una mayor cantidad de información sobre la organización. Se justifica también su empleo, al considerar que las organizaciones son el producto de visiones, ideas, normas y creencias, generadas o establecidas por personas. Su modelo y su estructura son mucho más frágiles y menos estables que la estructura material de un organismo cualquiera.

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal. Como características medulares del clima organizacional, Silva (1996) anota las siguientes:

- ✓ Es externo al individuo

- ✓ Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto
- ✓ Existe en la organización
- ✓ Se puede registrar a través de procedimientos varios
- ✓ Es distinto a la cultura organizacional

De manera que, autores como Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- ✓ Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- ✓ El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- ✓ El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- ✓ Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes. 5. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- ✓ Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Como se puede observar, el clima organizacional y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación, pues el primero produce un importante efecto sobre las personas, es decir, de modo directo e indirecto la percepción que las personas tengan del clima organizacional produce consecuencias sobre su proceder. Asimismo, podemos decir que el comportamiento de las personas causa un impacto en el clima organizacional así como los factores condiciones ambientales y condiciones psicológicas.

Elementos Claves del Clima Organizacional

a) La Comunicación:

El concepto más ideal sobre la comunicación fue formulada por el filósofo alemán (Jurgèn H., 1998, pág. 43), al afirmar que “la comunicación es acción comunicativa, para lograr el entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación, en el que se produce

un saber común, validadas a través de las diferencias, el mutuo acuerdo y al intercambio recíproco”. También lo define como “el proceso de transmisión de información verbal entre dos o más personas que pertenecen al mismo o diferente nivel jerárquico de una organización administrativa”.

b) Involucramiento Laboral

El autor (Zepeda R., 2010), define el involucramiento como “el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan”. Se puede concluir este concepto de involucramiento laboral al factor personal, quiere decir, el interés por participar en actividades de la organización y la importancia de la satisfacción por hacerlo.

C) Realización Personal o Autorrealización:

De acuerdo a (Díaz M., 2013, págs. 24-30), “la realización personal es todo aquello que haces para cumplir tus metas, es una forma de alcanzar tus objetivos. Es un proceso de autodescubrimiento personal con el cual podrás alcanzar el desarrollo de tu potencial siendo la motivación el factor fundamental de la realización personal”.

El psicólogo humanista (Maslow A., 1943) define la realización personal o autorrealización, como “una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima”. La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica que formula una jerarquía de las necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. Se representa como una pirámide, que consta de cinco niveles (necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, reconocimiento y autorrealización), cuya idea principal es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho nuestras necesidades inferiores.

Factores que influyen en el clima organizacional.

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional:

- **Estructura:** Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente se conoce como Estructura Organizacional.
- **Responsabilidad:** Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.
Recompensa: ¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo?
- **Desafío:** En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.
- **Relaciones:** Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.
- **Cooperación:** Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.
- **Estándares:** Un estándar, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.
- **Conflicto:** El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos

diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

- **Identidad:** Hoy día se lo conoce como Sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Los nueve factores descritos anteriormente producen en los diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la Moral Laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el Clima Organizacional.

Beneficios y consecuencias negativas del clima organizacional

Un organizacional bueno o malo, tendrá consecuencias que impactarán de manera positiva o negativa en el funcionamiento de la empresa. Varios beneficios de un Clima Organizacional Sano son:

- Satisfacción
- Adaptación
- Afiliación
- Actitudes laborales positivas
- Conductas constructivas
- Ideas creativas para la mejora
- Alta productividad
- Logro de resultados
- Baja rotación

Tipos de clima organizacional

Según Maslow los tipos de clima organizacional se clasifican en:

- **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador**

En este tipo de clima los jefes no tienen confianza en sus colaboradores, por lo cual los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Se puede apreciar un ambiente estable y no existe una comunicación con los trabajadores más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**

Este tipo de clima, los jefes tienen una confianza condescendiente en sus trabajadores, como la de un amo con su siervo. La gran parte de las decisiones se toman en los puestos más altos, pero algunas se toman en los puestos inferiores. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos. Los jefes juegan mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- **Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo**

Los jefes en clima participativo tienen confianza en sus trabajadores. La política y las decisiones se toman en los puestos superiores pero se permite a los puestos inferiores tomar decisiones. La comunicación es de tipo descendente. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima tiene un ambiente bastante dinámico, en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- **Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo**

Los jefes tienen plena confianza en sus trabajadores. Las tomas de decisiones están repartidas en cada uno de los niveles de la empresa. La comunicación es de forma lateral. La motivación se basa en la participación y por el establecimiento de objetivos de rendimiento, además por los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

No cabe duda que el papel de líder no es fácil ya que requiere de habilidades y capacidades enmarcadas en valores, razón por la que no todos los que potencialmente pudieran ser líderes lo logran. El líder, afirma Buitrago (2015): “Debe articular una visión movilizadora de los objetivos de la organización, la cual llevará a cabo, en la medida que se esfuerce estimulando las personas, para conseguir de ellas la apertura emocional” (p.34), como consecuencia de sus acciones logrará contagiarlos y vincularlos con los planes que tiene como líder, haciendo que sus propios objetivos sean los de ellos, fortaleciendo el sentido de pertenencia a la organización a través de un impulso generador de desarrollo profesional y personal que les permita sentirse mejores en sus respectivos puestos de trabajo, gracias a la confianza que les inspira y la influencia que ejerce sobre ellos.

Los planes de incentivos más comunes en las organizaciones incluyen aumento de salarios por méritos, que consiste en el incremento del valor de la tarifa por hora de trabajo o en el salario como recompensa por una actuación superior. La gratificación por actuación individual, es el pago en efectivo por una tarea específica muy bien hecha. La tarifa por pieza o destajo, se basa en la actuación del empleado al cumplir con ciertos niveles de producción. Los incentivos por la actuación del grupo, es un reconocimiento colectivo por una labor en la que se mide solo el esfuerzo grupal. Finalmente, el enriquecimiento del puesto, es un enfoque para el rediseño de puestos con la finalidad de motivar al trabajador a realizar una labor más acorde con sus competencias.

Condiciones Ambientales

El clima organizacional se considera como la percepción que sus miembros tienen del ambiente de trabajo, como lo afirma Goncalvez (2000): “el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores” (p.132). Los elementos que integran esa imagen son variados, entre ellos se encuentran las condiciones ambientales que corresponden a los aspectos de estructura, distribución, acondicionamiento y tecnología. Todos ellos son parte de los lineamientos organizacionales que se encuentran definidos por la propia empresa y dependen de la forma en que se encuentre organizada:

- ✓ **La estructura.** Es el conjunto de jerarquías, normas, reglas, procedimientos, trámites y otros lineamientos que los empleados deben enfrentar obligatoriamente. El exceso de burocracia puede convertir los procesos laborales en fastidiosos y molestos, generando malestar además de desmotivación en el personal.
- ✓ **Acondicionamiento físico.** Las características físicas del lugar de trabajo son un elemento importante para que los trabajadores se sientan cómodos y por ende tengan una precepción positiva de su clima organizacional.
- ✓ **Tecnología.** Las innovaciones en las tecnologías de la información y comunicación han transformados los puestos de trabajo al incorporar a las labores diarias computadoras, teléfonos y otros equipos, además de la conexión a internet que permite el acceso a diversos escenarios; los trabajadores han ido adaptándose a nuevas formas de realizar su trabajo logrando superar la resistencia a las nuevas tecnologías.

Condiciones Psicológicas

La forma de comportarse de los individuos depende de muchos elementos que se originan tanto en su educación y experiencias de vida como en las relaciones personales que mantiene, lo que incide en el clima organizacional; Ucros (2011), considera que “existen tres tipos de factores o condiciones psicológicas: Los individuales, es la necesidad personal que tiene de establecer interacción social con otros individuos; los grupales, que les empujan a establecer sentimientos de afinidad con la organización y los organizacionales, que es la construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización” (p.123).

En relación a los factores individuales: el citado autor expresa que: “El aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones, según sus construcciones personales de significado” (p.93). Entre esas situaciones se pueden identificar la autonomía individual, el grado de satisfacción, motivación, reconocimiento, sentido de

pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio entre otros.

Continuando con los factores psicológicos, los grupales: se refieren a los elementos que llevan al individuo a obtener una percepción colectiva; Ucros (2011) expone que son aquellos aspectos sociales de la tarea "...que pueden convertirse en una fuente permanente de satisfacción generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y a respetar las diferencias" (p.94). Sin los factores grupales cohesionados es imposible crear un ambiente de paz, que permita el crecimiento de la convivencia sana al reducir la agresividad entre las personas y motivar el aprendizaje que queda de los conflictos a favor de un clima organizacional caracterizado por el espíritu de cooperación de sus miembros, la confianza en los jefes, la calidad de las relaciones interpersonales, el fomento del trabajo en equipo, liderazgos bien definidos y un conjunto de valores colectivos que apoyan el comportamiento dentro y fuera del ámbito de trabajo.

El tercer elemento, son los factores organizacionales: conformados por las políticas organizacionales y la forma en que son difundidas, la forma en que se toman las decisiones apoyada en los aportes de los diferentes miembros de la organización, la influencia que los niveles jerárquicos tienen sobre los subordinados, los riesgos laborales. La organización tiene la responsabilidad social de brindar seguridad y estabilidad a su personal, aspectos que van a generar actitudes importantes que inciden en el clima organizacional y en la forma en que los miembros de la empresa van a comportarse. De manera que, el compromiso de la empresa es facilitar el bienestar de su personal, aportando los elementos que van a generar satisfacción y armonía en el medio laboral.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se puede definir como el cumplimiento del deber como algo o alguien que funciona, el cumplimiento de las obligaciones inherentes a la profesión, cargo u oficio, actuar, trabajar y dedicarse a una actividad satisfactoriamente. Son múltiples las definiciones que se podrían hacer al respecto. Según Gutiérrez (2006), refiere:

Una tarea vital del líder y su equipo es establecer el sistema de medición del desempeño de la organización, de tal forma que se tenga claro cuáles son los

signos de la organización, y con base en ellos se pueden encauzar el pensamiento y la acción a lo largo del ciclo de negocio en los diferentes procesos (p.30).

El proceso de satisfacción laboral es centrado en una tarea basada en la investigación continua de su propia actuación, de esta manera irá tomando conciencia de las situaciones que se le presentan, lo cual se determina con su propia evaluación, así como también la evaluación del desempeño llevada a cabo por el gerente y el supervisor considerándose como una estrategia de motivación. De igual manera, la labor a ser cumplida por el colaborador de la institución no solo está ligada a la remuneración económica, sino también es necesario tener en cuenta que para alcanzar el desempeño eficiente, los docentes tengan un alto nivel de compromiso, una mística de trabajo y lo conduzca a potenciar su nivel de vida profesional y personal.

Bases Legales

Al realizarse una investigación siempre debe tomarse en cuenta el marco jurídico que la envuelve, en el presente estudio se toman en cuenta la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el Artículo 87.

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendientes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Para el mejor entendimiento del presente artículo es preciso indicar que todos los venezolanos tienen derecho al trabajo pero también derechos a obtener beneficios que garanticen una calidad de vida, tanto laboral como familiar, por lo que la existencia no debe ser menospreciada si no apoyada, para así poder garantizar un rendimiento efectivo dentro de la organización o empresa. El clima organizacional es parte de los elementos que van a

constituir la calidad de vida, por lo tanto, éste se convierte en un derecho que todos los trabajadores deben gozar en su vida laboral.

Asimismo, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) Artículo 236 que señala:

El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Es decir, es obligación de la organización que los trabajadores disfruten de un ambiente sano y seguro durante su jornada laboral, esto se refiere directamente al clima organizacional ya que el ambiente físico es un factor primordial del medio en el que el talento humano realiza los esfuerzos inherentes a su puesto de trabajo, compartiendo con otras personas los espacios y las relaciones personales.

Seguidamente la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) en el Artículo 1 consagra:

El objeto de la presente Ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Todo trabajador tiene derecho a poseer un buen acondicionamiento físico, en la empresa de manera que este permita un desarrollo productivo eficaz para la organización, y por ende, un buen clima organizacional. Por consiguiente tanto la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo exponen fundamentos que de manera significativa promueven en las organizaciones ambientes laborales acordes con el servicio que prestan considerando al trabajador como un recurso fundamental e importante para el cumplimiento de las metas institucionales.

Definición de Términos Básicos

Clima organizacional: las características del medio ambiente de la organización en la que se desempeñan los miembros, estas características pueden ser internas o externas.

Comunicación: Acción por la cual una persona utiliza la lengua oral, escrita o gestual para transmitir a otra u otras una serie de conocimientos, pensamientos o sentimientos.

Convivencia: Las circunstancias individuales de los trabajadores se entremezclan con las situaciones laborales del conjunto de personas que están presentes en un mismo lugar de trabajo.

Desempeño: Es la previsión y procedimientos necesarios, empleados para establecer y mantener un ambiente en el cual se puedan lograr los objetivos establecidos.

Incentivo: recompensa que se otorga a los ocupantes de un puesto de trabajo, por la labor realizada en beneficio de los logros empresariales.

Liderazgo: proceso transaccional constituido por un intercambio de mensajes de modo que se ayude a otro a deducir de su propia experiencia el significado o respuesta similar al que la fuente intenta dar en un contexto social.

Motivación: Conjunto de procesos implicados en la activación, dirección, y persistencia de la conducta, resultado de un conjunto de variables en continua interacción.

Trabajo en Equipo: conjunto integrado de partes que realizan una actividad determinada.

Sistema de Variables

Las variables dentro de la investigación son aspectos que se pueden dimensionar o medir en función de las relaciones causa-efecto, ésta son base para la medición y definición de los

indicadores que constituyen los elementos más concretos de una variable. Para Suárez y Mujica (2010), la variable es:

Determinada característica o propiedad del objeto de estudio, a la cual se observa y/o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro del Universo, o en el mismo elemento si este es comparado consigo mismo al transcurrir un tiempo determinado. En unas situaciones se determina en qué cantidad está presente la característica, en otras, solo se determina si está presente o no (p 45).

Es así como se puede afirmar que las variables son cualquier característica que puede cambiar cualitativamente o cuantitativamente y se clasifican según su capacidad o nivel en que permitan medir los objetos, es decir, dependiendo de sus propias características o propiedades. En un estudio las variables son las distintas propiedades, factores o características que presenta la población estudiada, que varían en cuanto a su magnitud.

Operacionalización de las Variables

Esta parte se inicia con el proceso de conceptualizar y reconocer las variables que están en juego en la investigación, esta se hacen en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso. A continuación se presenta el cuadro de operacionalización de la variable.

Operacionalización de Variables

Objetivo General: Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara

Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Ítems
Diagnosticar los factores del clima organizacional presentes en el área administrativa de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara.	Clima organizacional	Factores individuales psicológicos grupales	Liderazgo: Accesibilidad del jefe Nivel de participación Autoridad	Observación Encuesta	1 2 3
Analizar el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara.	Desempeño laboral	Organización Planeación Dirección Control	Motivación: Satisfacción en el área de trabajo Reconocimiento de logros. Compromiso	Encuesta	4 5 6 7
Vincular la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara.	Influencia del clima organizacional	Características del desempeño	Comunicación: Evaluación de desempeño Participación Trabajo en equipo Colaboración entre compañeros Responsabilidad Trato equitativo	Encuesta	8 9 10 11 12

MOMENTO III

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL

Esta etapa comprende un conjunto de bases correspondientes al momento metodológico, se plantea el esbozo científico del estudio explicando las razones para utilizar un método o modelo determinado y el tipo de investigación que se adapta a las características propias de la orientación y objetivos del presente estudio. En esta oportunidad se procede a presentar de manera clara y detallada los elementos metodológicos como naturaleza, diseño y tipo de investigación, así como también población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación, validez, confiabilidad y técnica de análisis. Al respecto, sobre el presente capítulo, Tamayo y Tamayo (2003) define el marco procedimental:

Proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (p.37)

Naturaleza de la investigación

El presente estudio es una investigación de campo descriptivo, ya que los datos de interés se escogieron en forma directa en el lugar y con la muestra seleccionada, por cuanto no se manipularon experimentalmente las variables, solo fueron estudiadas como se presentan sus efectos.

Se justifica el diseño descriptivo propuesto. Al respecto Arias (2012), establece que: Los estudios descriptivos constituyen un paso previo en cualquier proceso de investigación. Antes de indagar en la explicación de cualquier evento hay que proceder a su descripción mediante alguna o varias estrategias. De ellas el investigador obtendrá información que le sirva en la

caracterización del fenómeno que analiza predominantemente y realiza la descripción de las actividades que en ella se den (p.108).

En consecuencia, este estudio permitió determinar el clima organizacional y su influencia en la gerencia del personal administrativos de la empresa privada Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara.

Población y muestra

La población constituye el objeto de la investigación, es el centro de la misma y en ella se encuentra reflejado el objeto de estudio y la información requerida para su conocimiento y análisis. De esta manera, Martínez (2010), define la población de una investigación como “la representación de todos los elementos de forma parcial que intervienen directa e indirectamente en la investigación” (p. 131). En la presente investigación el universo objeto de estudio, constituye una población de tipo finita, en la medida, que está constituida por un determinado número de elementos, que con relación al estudio está limitado, la población está representada por los diez (10) miembros del personal del área de administración de la empresa objeto de estudio.

Muestra

Muestra Tomando en cuenta el hecho de que la población objeto de investigación es pequeña y finita, se utiliza el criterio de población de Alvarado (2012), cuando afirma que “Una población menor de cien programas no requiere de muestra para la obtención de los datos relacionados en ella, pues se pierde la representatividad de la misma” (p.68). En tal sentido la muestra está representada por la misma población, es decir, diez (10) miembros del personal del área de administración de la empresa.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para recabar y precisar la información necesaria en el presente estudio, la técnica de recolección de los datos empleada será la técnica de la encuesta en la modalidad de cuestionario, que según Chávez (2006), “son documentos estructurados que contienen un conjunto de reactivos (relativo a los indicadores de una variable) y alternativa de esfuerzos” (p.173). Esta técnica permite recolectar la información de todos los miembros de la población al mismo tiempo, lo que ayuda al aprovechamiento del tiempo.

El instrumento utilizado es el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010), como “Conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicio ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se administra” (p. 26). Por lo tanto, el cuestionario utilizado está estructurado en doce (12) ítems, en una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta: excelente EX=), muy bien (B), regular(R), malo (M), en blanco (EB).

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Con respecto a la validez del instrumento de recolección de datos, de Busot (2007), expone lo siguiente: Tradicionalmente se dice que un instrumento es válido si se mide lo que en realidad pretende medir. El concepto anterior es acertado si se entiende que la validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí, no se valida un instrumento sino la interpretación de los datos que se obtienen a través de un procedimiento específico (p.107).

En el presente estudio el instrumento se somete a juicio de expertos en Metodología, Recursos Humanos y Gerencia, quienes verificarán si el grado del instrumento diseñado mide o no los aspectos de las variables, para dictaminar su pertenencia metodológica, de contenido, redacción y diseño. Las valiosas apreciaciones y observaciones suministradas por los expertos permitirán corregir sustancialmente el cuestionario.

Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad del instrumento, se aplicará el Alfa de Cronbach, de la que Hernández, Fernández y Baptista (2010), dicen: “La confiabilidad requiere de una sola administración del instrumento de medida y produce valores que oscilan entre cero (0) y uno (1)” (p. 135). La fórmula del Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s^2}{\sum st^2} \right]$$

Donde:

Coefficiente de Confiabilidad

n = Número de ítems.

$\sum 1^2$ = Sumatoria de las Varianzas de cada ítems.

S2 Total= Varianza total del instrumento.

MOMENTO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Explicación Detallada

A continuación se expone el análisis e interpretación de la información obtenida luego de la aplicación del cuestionario. Los resultados se presentan en cuadros y gráficos, donde los datos se distribuyen por frecuencias, las cuales fueron traducidas en porcentajes y promedios para representar las respuestas emitidas por el personal, en relación a las variables en estudio. El análisis se realiza en cada ítem, incluyendo un texto tomado de la revisión documental relacionado al enunciado del mismo como fundamento a la interpretación. Las alternativas de respuesta son: Excelente (EX), Muy bueno (MB), bueno (B), Regular (R), Malo (M).

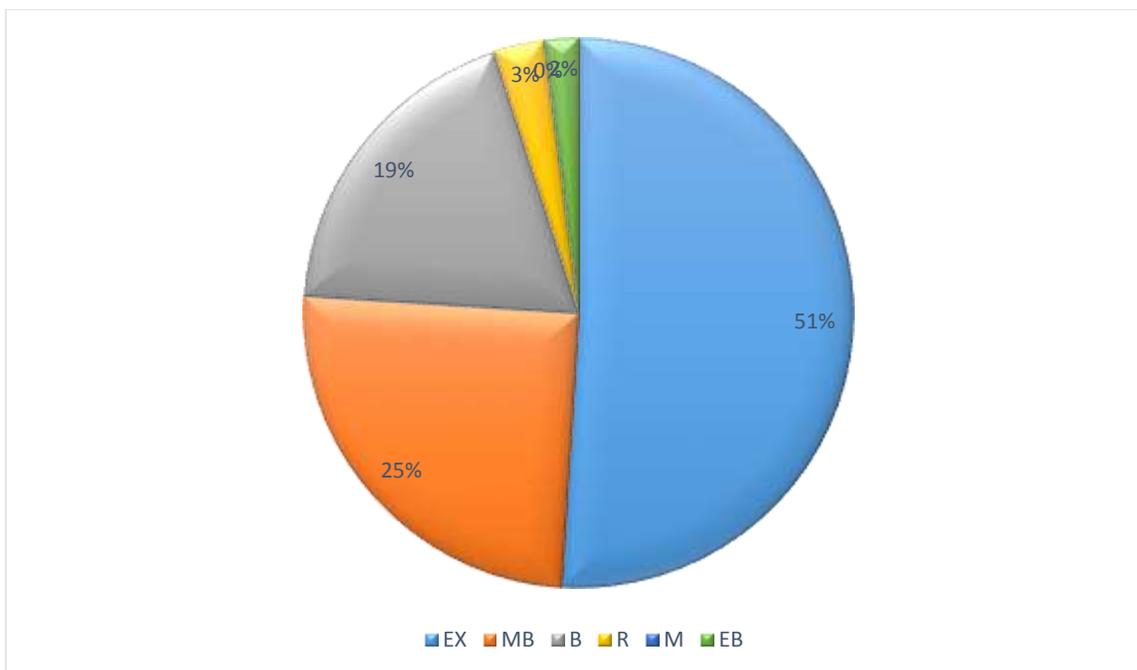
Items: 1

Cuadro: 2

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	8	33,30	12	50,00	4	16,70	-	-	
Prom.		51%		19%		5%		3%		0%	2%

Gráfico: 1

Accesibilidad del jefe



La mayoría de los colaboradores encuestados el 51%, consideran que esto es un apoyo a las actividades de la empresa, ya que reflejan que la relación entre colaboradores y jefe es adecuada, y se logra cumplir los objetivos de la organización. El jefe participa de forma excelente, en la colaboración, accesibilidad o aportación de ideas. En este sentido, lo que indica la existencia de un liderazgo bien definido que guía a los subordinados. Camacho (2006), expresa que el liderazgo consiste en inducir en otros el proceso continuo de mejoramiento, pero también “estar en posición de influir para producir la innovación, su esencia se centra en los siguientes aspectos: la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y el empuje de los empleados hacia la innovación tecnológica” (p.23).

A tal efecto, lo importante del liderazgo es que bien practicado puede conducir a cualquier organización hacia el éxito; se observa que el liderazgo en Fritz C.A ha sabido propiciar las condiciones para un buen clima organizacional. El líder está comprometido a apoyar, motivar y enseñar a sus subordinados a trabajar de mejor manera, para que éstos se sientan cómodos de su ambiente laboral y respondan positivamente para lograr un clima organizacional sano y agradable para trabajar y lograr los objetivos institucionales y

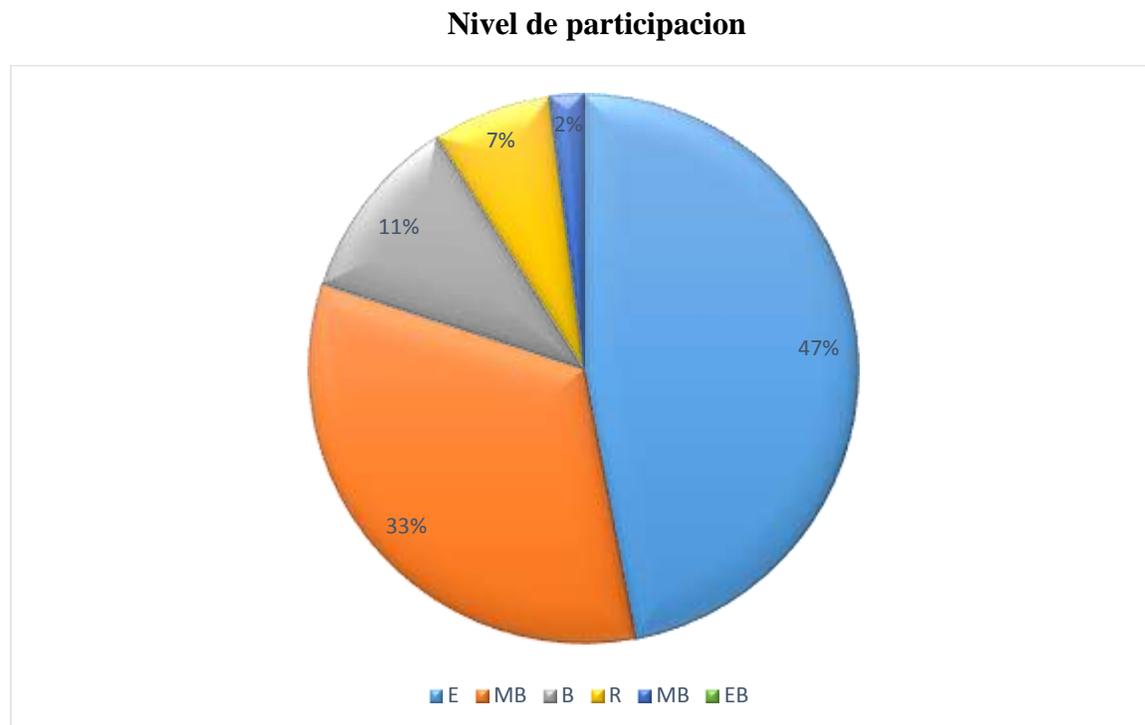
personales. Con respecto a eso, Ucros (2011), explica que: “El aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones, según sus construcciones personales de significado” (p.93). De manera que, la satisfacción de cada empleado es fundamental para tener un clima organizacional sano.

Ítems: 2

Cuadro 3

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	-	15	10	-	8	-	4	16,70	20	83,30		
Prom.		47%		33%		11%		7%		2%		0

Gráfico: 2



Con relación a esta interrogante, se considera excelente el nivel de participación del jefe, ya que participa de manera activa y carismáticamente junto con su equipo de trabajo. Se

observa consenso acerca de la influencia que el líder tiene sobre el clima organizacional, lo que puede ser muy positivo al generar reacciones de aceptación, motivación y satisfacción en el personal; o puede ser negativo si ese liderazgo es ejercido dictatorialmente sin permitir la participación de los empleados en la toma de decisiones y otras acciones que afectan el desempeño laboral. En ese sentido Buitrago (2015), afirma que el liderazgo: “Debe articular una visión movilizadora de los objetivos de la organización, la cual llevará a cabo, en la medida que se esfuerce estimulando las personas, para conseguir de ellas la apertura emocional” (p. 34). La autora remarca la importancia de un líder motivador que se acerque al personal sin imponer su jerarquía, incentivando el trabajo colaborador en aras de la satisfacción individual y grupal. Ser el líder de un grupo es un privilegio que trae consigo un gran compromiso de servicio, de empatía y solidaridad que se traducen en apoyo y guía para que sus subordinados desarrollen sus mejores.

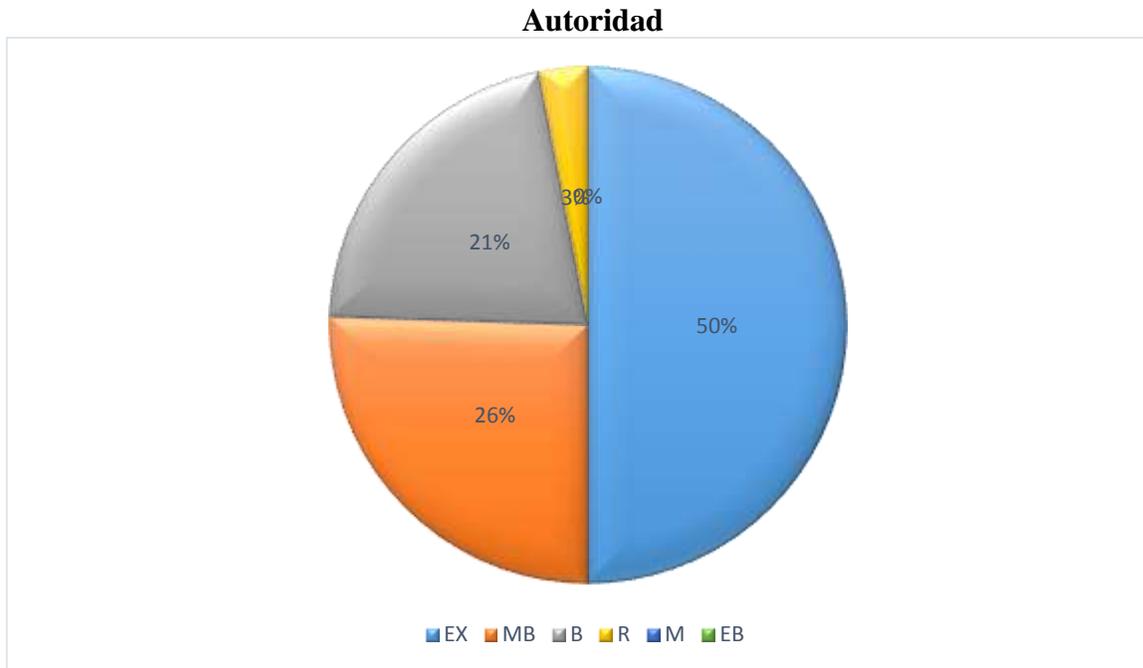
Es muy evidente, que existe en la institución buenas relaciones entre sus miembros que lleven a cooperar entre ellos, el trabajo en equipo es fundamental para lograr los objetivos tanto personales como grupales. Además, de que las buenas relaciones interpersonales en un ambiente de trabajo van a hacer más gratas las tareas, generando un sentimiento colectivo de armonía y satisfacción para el personal. En relación a eso, Ucros (2011), expone que los factores psicológicos grupales son aquellos aspectos sociales de la tarea “...que pueden convertirse en una fuente permanente de satisfacción generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y a respetar las diferencias” (p.94). Por lo tanto, el nivel de participación del grupo es una fortaleza que beneficia en gran medida el clima organizacional y puede favorecer en el buen desarrollo y funcionamiento de la organización.

Ítems: 3

Cuadro 4

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	2	8,40	8	33,30					6	25,00	0	0,00
Prom.	49	25	21	0	3	0	2					

Gráfico: 3



El nivel de autoridad en la organización es satisfactorio dentro de las misma, la mayoría de los encuestados calificaron la autoridad entre buena, muy buena y excelente, con lo que se puede percibir un líder transaccional, el cual identifica lo que necesitan hacer los empleados, asimismo se determina que no existe demagogia o tiranía por parte del líder. Cabe acotar que liderazgo transaccional es un estilo de dirección que utiliza mecanismos de incentivos tener experiencia y/o sanciones para estimular el buen desempeño en la organización. Como explica el experto en liderazgo y Recursos Humanos David Fichan, Frente a otros tipos de líder, en los que la autoridad formal es suficiente para obtener esta calificación, para el Capitalismo Consciente, los directivos deben contagiar el propósito elevado de la compañía a todos los trabajadores, consiguiendo que estos se sientan entusiasmados por los objetivos de la empresa y desarrollen su máximo potencial. El liderazgo consciente no tiene nada que ver con un estatus jerárquico, sino con un respaldo global de los grupos de interés que consideran a ese ejecutivo como guía.

No cabe duda que el papel de líder no es fácil ya que requiere de habilidades y capacidades enmarcadas en valores, razón por la que no todos los que potencialmente pudieran ser líderes lo logran. El líder, afirma Buitrago (2015): “Debe articular una visión movilizadora de los objetivos de la organización, la cual llevará a cabo, en la medida que se esfuerce estimulando las personas, para conseguir de ellas la apertura emocional” (p.34), como consecuencia de sus acciones logrará contagiarlos y vincularlos con los planes que tiene como líder, haciendo que sus propios objetivos sean los de ellos, fortaleciendo el sentido de pertenencia a la organización a través de un impulso generador de desarrollo profesional y personal que les permita sentirse mejores en sus respectivos puestos de trabajo, gracias a la confianza que les inspira y la influencia que ejerce sobre ellos.

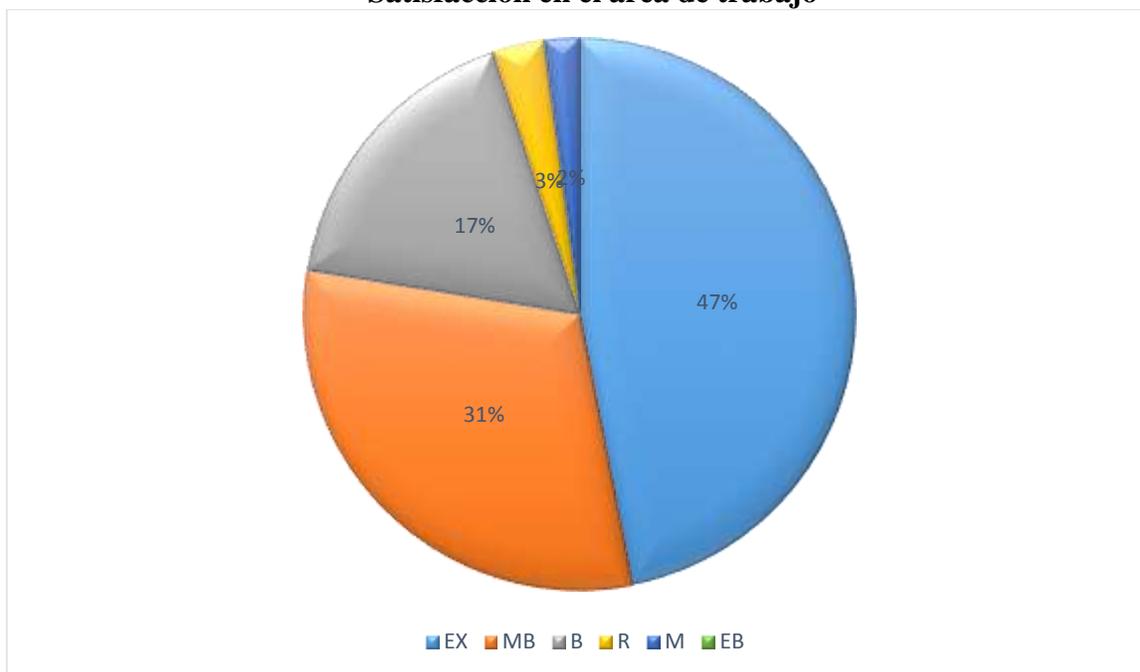
Ítems: 4

Cuadro 4

Ítem	EX		MB		B		R	M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
4	8	33,40	12	50	4	16	-	0,00	-	0,00	
Prom.	46		30		17		3		2		

Gráfico: 4

Satisfacción en el área de trabajo



Los resultados obtenidos en la investigación, según el nivel de satisfacción de los colaboradores en su área de trabajo, se puede determinar que casi la mitad de los colaboradores de la empresa, la califican como excelente, y una minoría lo califican como regular y malo. Lo cual muestra que el personal está desenvolviéndose en su área de trabajo de manera satisfactoria. En ese sentido Buitrago (2015), el hombre mediante el trabajo, que en algunas sociedades lo consideran como un don, puede encontrar grandes satisfacciones, sobre todo cuando, lo que realiza lo hace con gusto y por el cual recibe una recompensa económica. Sin embargo, es importante, que para cualquier empresa, que sus empleados puedan responder y participar en el crecimiento de la misma, que este binomio adquiera un compromiso de igualdad, respeto para convivir en un clima organizacional óptimo. (Pág. 21)

Es de considerar, que actualmente, es compromiso de ambas partes, permitir que el empleado se capacite, que se mantenga con los conocimientos nuevos para un desempeño eficaz y que la empresa brinde las condiciones necesarias como respeto, derecho y obligaciones, ya que algunas organizaciones o instituciones olvidan que el empleado es un ser que tiene necesidades de diversa índole y por lo tanto, el trabajador y los corporativos pueden favorecer o no favorecer el clima organizacional. De manera que, la satisfacción de cada empleado es fundamental para tener un clima organizacional sano.

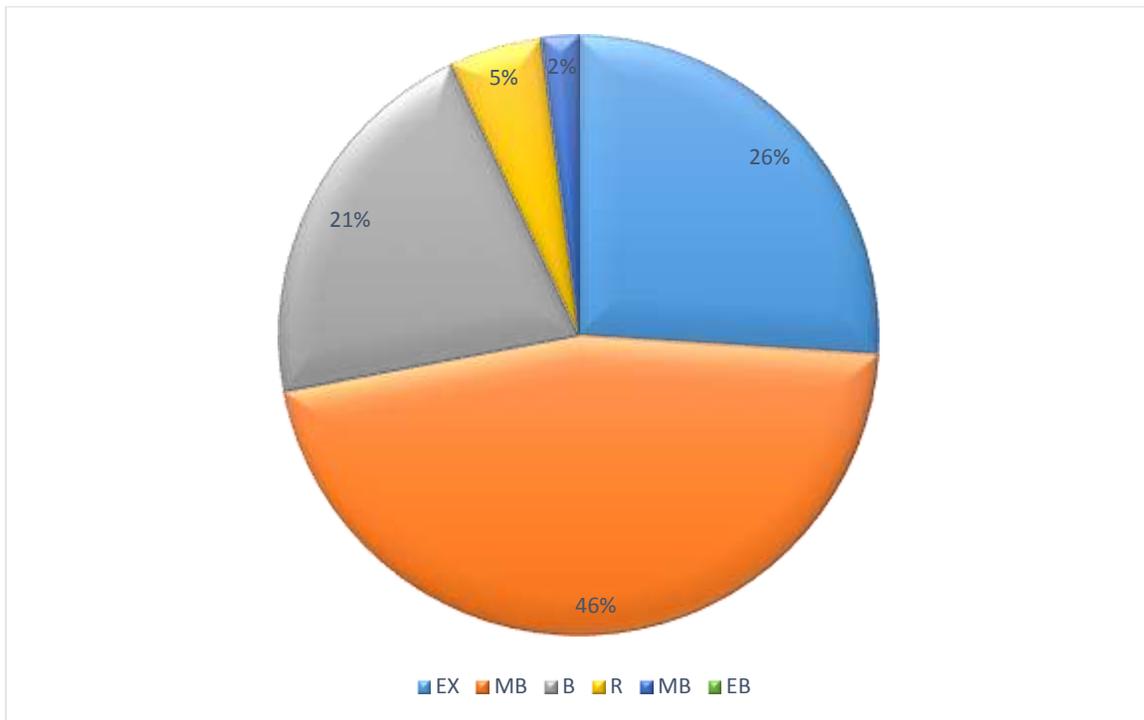
Ítems: 5

Cuadro 4

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5	1	42	6	25	13	54	4	16	-	0		
Prom.	26		46		21		5		2		0	

Gráfico: 5

Reconocimiento de logros



Casi la mitad de los encuestados, consideran muy bueno el reconocimiento de logro de objetivos por parte del jefe a su colaborador, frente a sus demás compañeros de trabajo. Un pequeño número consideran malos los reconocimientos de sus logros en la organización. Con lo que se puede determinar en general, que existen recompensas equitativas dentro de la organización. En este sentido, Jones (2006), la motivación es un componente crucial para la administración ya que nos explica por qué la gente se comporta de la forma como lo hace en las organizaciones. Debido a que todas las personas son diferentes y las necesidades varían en cada individuo el proceso de motivación que se sigue es semejante. Trasladando la motivación a un entorno laboral la motivación varía de acuerdo a los valores, los objetivos, y las competencias del personal, por lo que es importante hacer un buen diagnóstico para conocer en un inicio cuál sería el mejor proceso de motivación para lograr obtener el compromiso de todos los empleados.

En este sentido, Maslow (1985), expresa que existen dos tipos de reconocimiento: El inferior, que es la necesidad de la aprobación que hacen los demás que conduce a tener prestigio, fama, reputación y dignidad. Y una superior, que es el reconocimiento que los individuos hacen de sí mismos que generan autoconfianza; ambas se complementan y se refuerzan. Cuando un empleado es valorado por su trabajo, su satisfacción lo impulsa a mejorar su desempeño, lo que viene a ser una influencia muy positiva para el clima organizacional que va a ser percibido como un ambiente de oportunidades, lo que generará deseos de superación

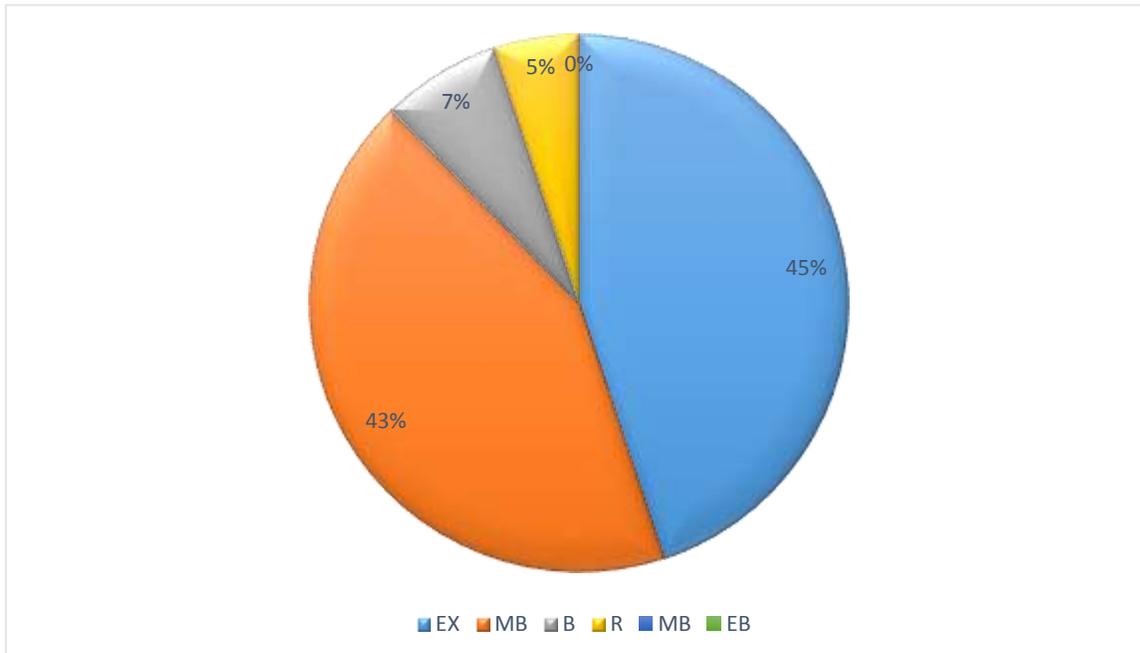
Ítems: 6

Cuadro 5

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	24	10	-	20	-	0	-	0,00	-	-	-	49
Prom.	44	42	7	0	5	0	2					

Gráfico 6

Compromiso



Del total de los encuestados, casi el total de los sujetos respondió que el compromiso con la organización es excelente y muy bueno, con lo cual este compromiso de los colaboradores es favorable para el logro de las metas, lo cual significa que el trabajador está motivado para la realización de su trabajo y aprecia de manera equitativa el trato hacia los colaboradores. Cabe acotar Torres (2010), el compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la dirección de una institución para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización. Existe entre los miembros de una organización cuando las personas se identifican con la misma, o cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están muy integrados y son totalmente congruentes.

El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Los hallazgos muestran que de los binomios en que se agrupan las relaciones entre el clima organizacional y el compromiso, se correlacionan significativamente. Estos datos prueban la hipótesis de que existe una asociación positiva entre el clima organizacional y el compromiso institucional. El compromiso organizacional toma una estructura orientada al cumplimiento de la misión y visión de la organización y sus beneficios, y el hecho de que los empleados se encuentren comprometidos conlleva a un crecimiento en la eficacia de la organización, favoreciendo el uso correcto de los recursos sacrificando. Por otro lado, una comunidad comprometida fortalece la competitividad de las organizaciones, dado que existe un decremento en los índices de rotación de personal y con ello los gastos derivados del reclutamiento, selección y capacitación en la sustitución de personal.

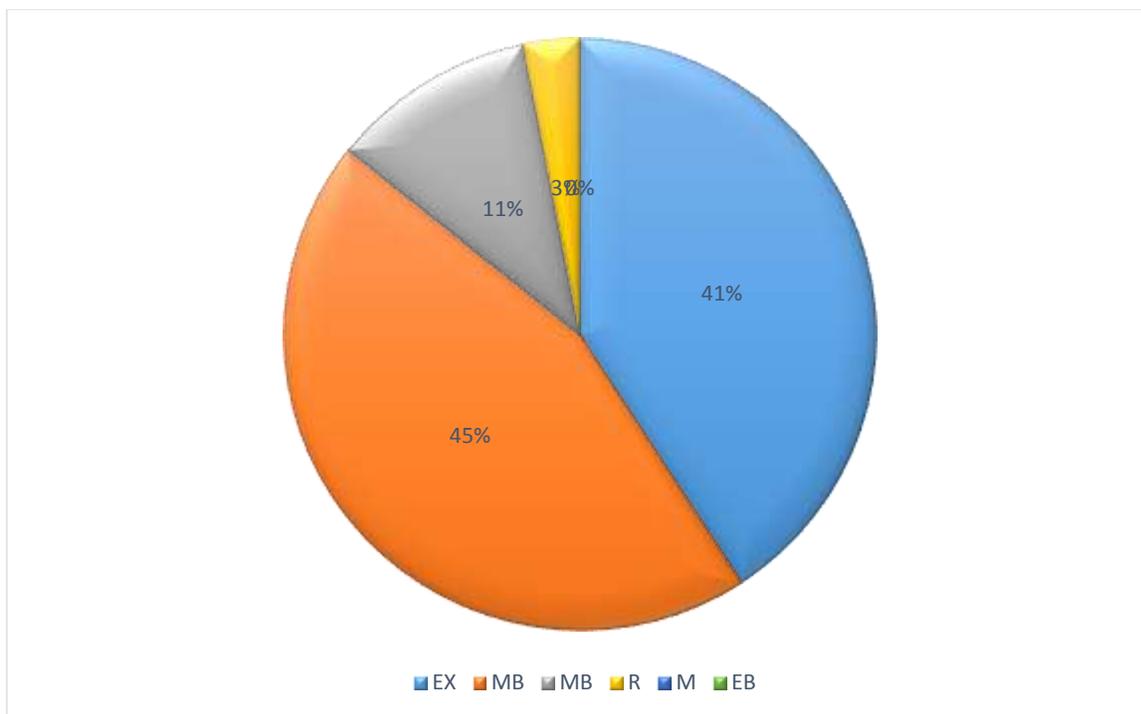
Ítems: 7

Cuadro 6

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	4	16,70	6	25,00	12	50,00	2	8,30	-	0,00		
Prom.	40		44		11		3		0		2	

Gráfico 7

Respaldo en las iniciativas de mejora



Un alto número de los encuestados percibe muy bueno el respaldo de los altos niveles para cualquier iniciativa de mejora por parte del empleado para la organización, y contrariando a esto, un pequeño porcentaje lo consideran regular; este aspecto favorece a la organización, ya que sus trabajadores se sienten identificados con la misma, debido al respaldo que les brindan. En este sentido, para Ortiz (2011), La participación de los empleados en el clima laboral de una empresa no es solo una iniciativa del departamento de recursos humanos que se realiza únicamente una vez al año (Pág. 97). El diseño del clima laboral en una empresa es un compromiso estratégico clave que impulsa el desempeño y la mejora continua de los empleados durante todo el año. Aprende todo sobre este aspecto y cómo mejorarlo en tu empresa a continuación.

Un factor que influye significativamente en cómo se sienten los empleados sobre el trabajo es el clima laboral. El ambiente en el trabajo tiene que ver tanto con la participación de los empleados como la relación entre ellos y con los supervisores, la cultura organizacional y el espacio para su desarrollo personal. El clima organizacional y el análisis del mismo es una herramienta importante para la gestión del talento humano, ya que su diagnóstico permite plantear acciones de mejora frente a este, influyendo directamente en la productividad y

eficiencia de las organizaciones, puesto que el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende solamente de sí mismo y sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su ambiente de trabajo y los componentes de su organización.

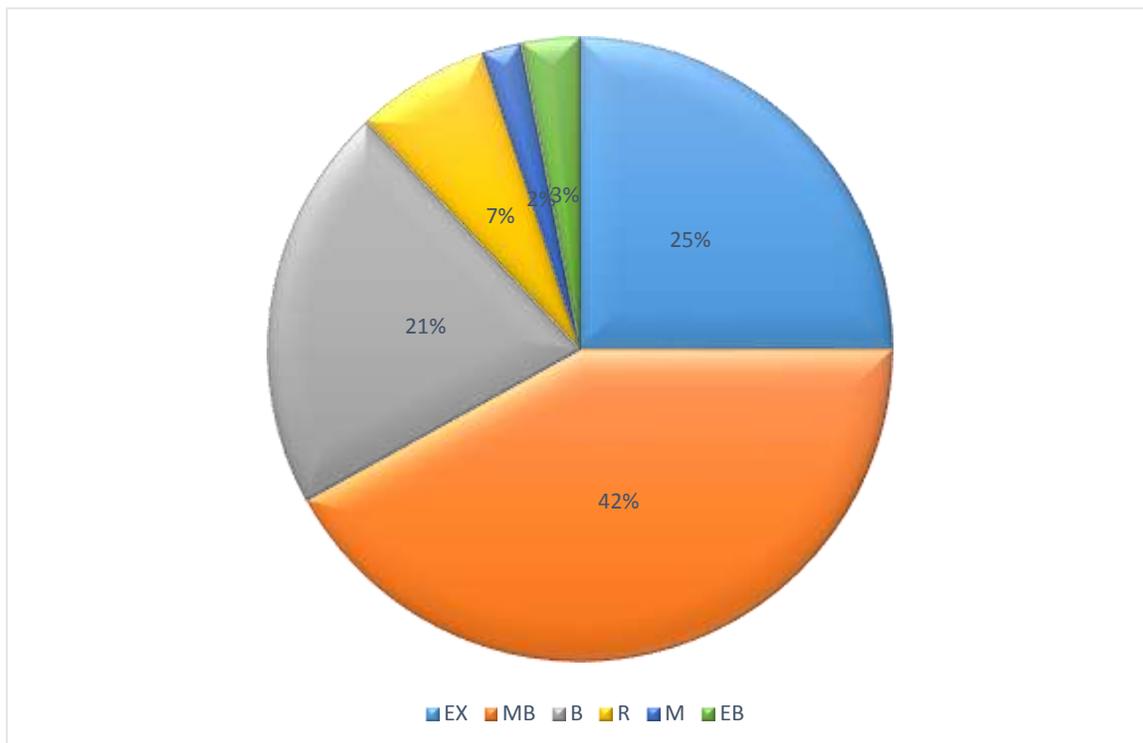
Ítems: 8

Cuadro 7

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8	4	16,70	6	25,00	14	58,30	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Prom.	25	42	21	7	2	3						

Gráfico 8

Evaluación del desempeño



Los resultados de la investigación, muestran que el mayor número de los sujetos encuestados considera muy bueno el método de evaluar el desempeño de los trabajadores. Es decir, que los estilos de toma de decisiones son los correctos, el riesgo hacia ciertos resultados

también es controlado. Para Mario (2011), la evaluación de desempeño es un instrumento para evaluar, dirigir y orientar a los miembros de la organización para que cumplan con sus funciones de forma eficiente y eficaz, a su vez permite realizar retroalimentación de tal manera que se pueda lograr satisfacer las expectativas de la organización y mejorar los resultados obtenidos. En este sentido, es importante conocer si un empleado cumple con los objetivos asociados a un puesto de trabajo, detectar posibles áreas de mejora y trazar de manera conjunta acciones que así lo permitan, además de consensuar planes de desarrollo e incentivos cuando el empleado cumple con creces su misión en la empresa.

Sin embargo, no todo se reduce a hechos subjetivos y a un mero debate informal, sino que se trata de un proceso sistemático y periódico que estima cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades asignadas a la función que desarrollan. El desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

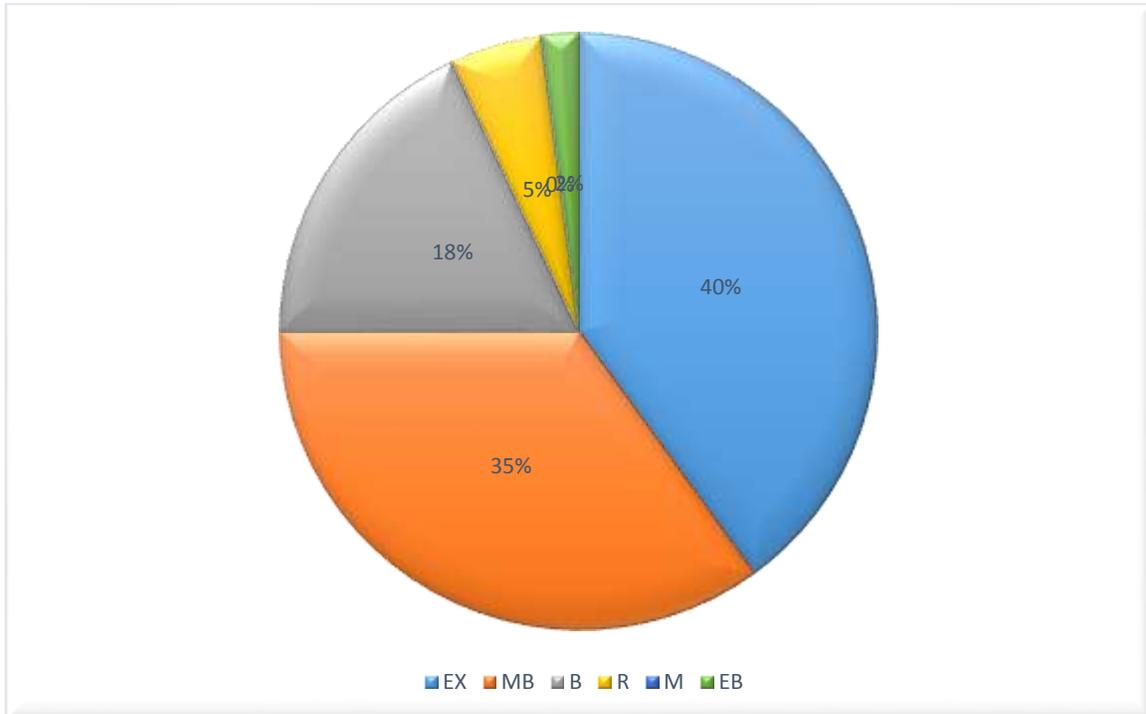
Ítems: 9

Cuadro 8

Ítem	EX		MB		B		R		M EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9	1	4,20	6	25,00	13	54,20	4	16,60	-	0,00
Prom.	2,10		31,25		47,95		16,60		2,10	

Gráfico 9

Participación



La colaboración de los trabajadores para participar en procesos de desarrollo y creatividad en la organización, según los datos obtenidos en la investigación muestran un alto número favorable, lo cual se considera una aceptable participación en los procesos de desarrollo sobre el ingenio y creatividad por parte de los colaboradores en donde la incertidumbre no es un obstáculo y provee un estilo conceptual en la toma de decisiones, donde existe tolerancia en la ambigüedad y una manera intuitiva de pensar por parte del colaborador. De acuerdo con Amoros (2012), la gerencia participativa se da por el hecho que a medida que los trabajos se tornan más complejos, esta participación permite que contribuyan los que más saben, obteniéndose de esta manera mejor calidad en la toma de decisiones. La interdependencia en las tareas de los empleados, requiere de la consulta con la gente de los demás departamentos y elementos de trabajo, creándose de esta manera la necesidad de formarse equipos o grupos para tratar de encontrar solución a los problemas que afecten a todos en conjunto. Esta participación aumenta el compromiso de los empleados

en las decisiones, y además brinda recompensas intrínsecas para los mismos; así como posee una influencia todavía no comprobada en algunas variables como la productividad, la satisfacción en el trabajo, entre otras. Su uso bien puede ser favorable para la organización, dependiendo de su aplicación, y por lo tanto no seguro para mejorar el desempeño del empleado.

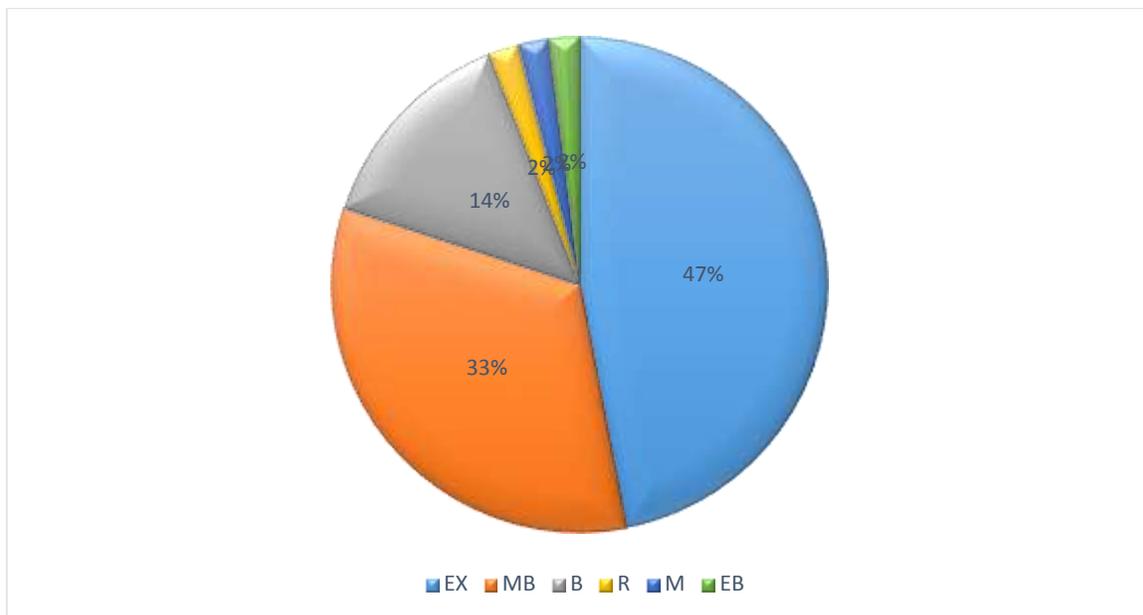
Ítems: 10

Cuadro 9

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	1	42	6	25	13	54	4	16	-	0		
Prom.	26		46		21		5		2		0	

Gráfico 10

Colaboración entre compañeros



Los equipos de trabajo se sienten satisfechos e identificados con sus compañeros, casi la mitad de los sujetos encuestados se sienten excelentes en su equipo de trabajo, otro alto

número describen que su sentir es muy bueno por parte de los colaboradores. Esto indica que son un equipo que trabaja entre sí, para alcanzar los objetivos de la organización. Al respecto Hernandez (2014), el trabajo en equipo como un aspecto para un efectivo clima organizacionales importante, por lo que debe estar en constante evaluación y control, porque es una parte fundamental en la mayoría de empresas, facilita que los miembros se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de una mejor manera; cuando se menciona una organización, se habla de un grupo de personas que van encaminadas hacia un mismo objetivo (Pág67).

En este sentido, el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; se recomienda fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional salud. Las relaciones laborales bien establecidas incide positivas en el clima organizacional, beneficiando el trabajo en equipo, así como el cumplimiento de los objetivos, lo que a su vez mejora el desempeño laboral al igual que la satisfacción que cada trabajador siente en su empresa reforzando la motivación e identificación con el puesto de trabajo.

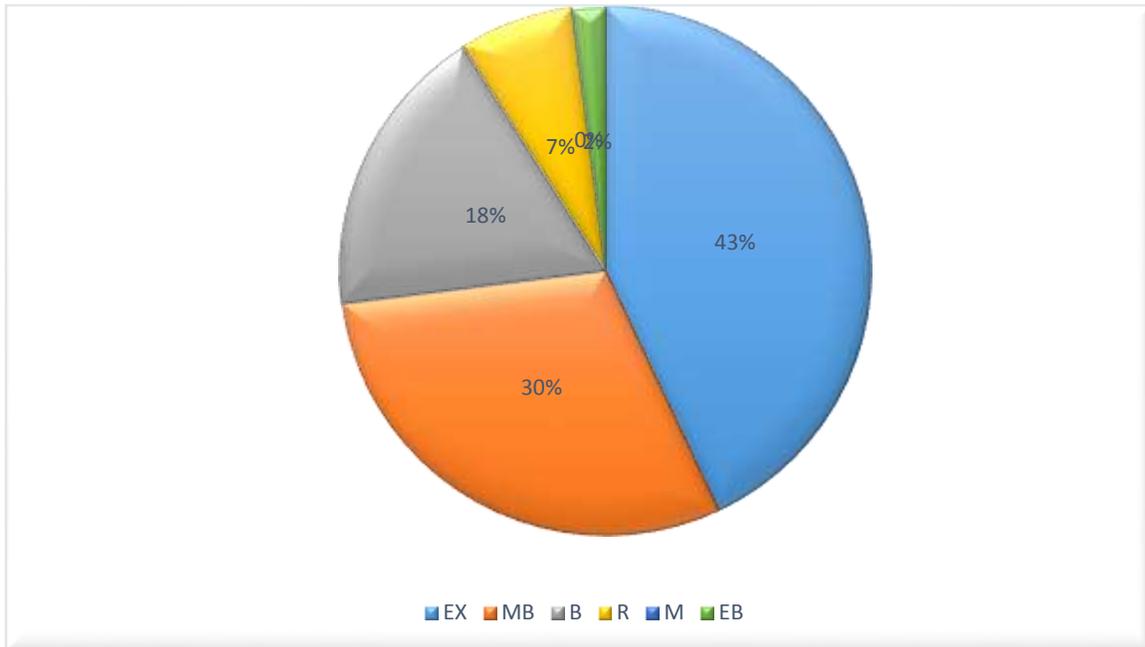
Ítems: 11

Cuadro 10

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	4	16,70	6	25,00	12	50,00	2	8,30	-	0,00		
Prom.	43						7	0				
	30		18				2					

Gráfico 11

Responsabilidad



Los errores son responsabilidades en su totalidad de los mismos trabajadores, los cuales verifican y corrigen si existiese algún error. Esto indica que los colaboradores pertenecen a la organización, aportando responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos y disciplina para corregir cualquier inconveniente. Ahora bien, para Pérez (2016), la responsabilidad dentro de una organización consiste en un comportamiento que voluntariamente adoptan las empresas, que va más allá de sus obligaciones jurídicas, que contribuye al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad en general, mejorando la calidad de vida de las personas y sus familias, y que redunda a largo plazo en su propio interés. Las empresas por tanto, no solo desempeñan una función económica, sino además una función social y ambiental, que se valora en diversos aspectos tales como la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, el beneficio a la comunidad, la comercialización y marketing responsables y la ética empresarial.

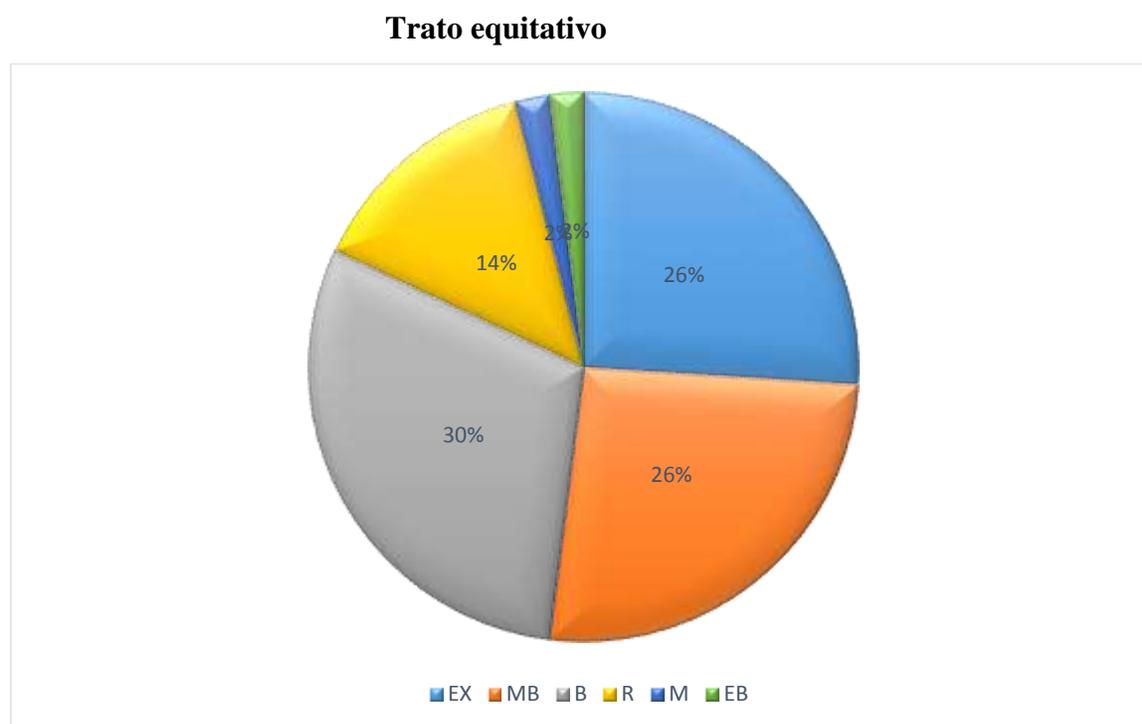
Cabe acotar, que la responsabilidad social empresarial, además de ocuparse de factores esenciales como medio ambiente, desarrollo humano y económico, posibilita la construcción de una cultura de amabilidad, desarrollo, confort y satisfacción en el ámbito laboral.

Asimismo, respalda la confianza entre colaboradores y unidades de mando, robustece la ética como factor determinante de las buenas prácticas administrativas, de lo cual emergen comportamientos cívicos, respetuosos, afables, que conducen a un buen desempeño. Factores claves del desarrollo social.

Ítems: 12
Cuadro 11

Ítem	EX		MB		B		R		M		EB	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	2	8,40	8	33,30					6	25,00	0	0,00
Prom.	26	26	30	14	2	2						

Gráfico 12



Con la mitad de los sujetos encuestados, consideran aceptable el trato dentro de la organización, un grupo pequeño de encuestados consideran este trato inequitativo. Con esta información podemos deducir que la organización brinda las mismas oportunidades a cada

uno de sus colaboradores para desarrollarse. La creación de estrategias para la equidad laboral es un paso en la dirección correcta. La disparidad de género se trata de un problema que no distingue clases sociales o de niveles educativos, por lo que buscar el cambio desde una organización es tan relevante y significativo como lo llegan a ser las políticas públicas que ven por el bien social. De acuerdo con Guillen (2010), la equidad es la acción de dar a cada individuo, por diferente que sea, lo que este se merece o se haya ganado. La palabra proviene del latín y suele hacer referencia, en su traducción, a igualdad. Sin embargo, ambos conceptos no representan lo mismo. De hecho, incluso podrían considerarse en contraposición el uno del otro. En este sentido, la equidad trata de promover una justicia social, donde cada uno reciba aquello que se ha ganado.

Con base a los resultados obtenidos en la investigación de campo, se puede identificar que el liderazgo, la comunicación y toma de decisiones se encuentran muy buenos, dentro de la organización, lo cual se describe como un liderazgo democrático, donde el trabajador se siente satisfecho dentro de su puesto de trabajo, la información se percibe aceptable en los diferentes niveles de la organización y el medio de comunicación utilizado es el oral, tienen definidas las metas, prevén los riesgos y se maneja adecuadamente la incertidumbre.

Por otro lado, se logró determinar una motivación y trabajo en equipo calificado como bueno; esto permite deducir que su creatividad es limitada, el trabajador se siente satisfecho en su puesto de trabajo y las compensaciones económicas son limitadas dentro de la organización, existe sinergia, lo que se da por una buena comunicación y relación entre colaboradores de su mismo departamento y de otros departamentos. Una organización que quiere mejorar y alcanzar niveles de competitividad, debe tener claro que es a través de su personal que lo podrá lograr y hará esfuerzos para que ese talento humano desarrolle todo su potencial, la medida de desarrollo será la misma de la institución

MOMENTO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada en la empresa Fritz C.A en Barquisimeto estado Lara, con los datos obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional dentro de la empresa Fritz C.A es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno.
- Se identificó que el tipo de liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, en donde participa activamente en las actividades, se percibe también accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas por parte de los colaboradores, lo cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas.
- Se identificó una motivación buena por parte del jefe y los colaboradores en la empresa Representaciones Fritz C.A, en donde se estableció un alto prestigio para la organización por parte de los colaboradores; una motivación proactiva por parte del jefe, en algunas ocasiones incentivos no económicos, talleres y satisfacción por parte de los colaboradores en su área de trabajo y también con sus compañeros de trabajo.
- La comunicación en la empresa Fritz C.A es muy buena de acuerdo a la escala evaluada; en donde se estableció que prevalece la comunicación verbal en los niveles, que existe una retroalimentación adecuada, consideran la asignación de actividades como justas y tienen definidos los objetivos a cumplir.

- Se logró identificar una muy buena toma de decisiones por parte del jefe y sus colaboradores, que cumplen con todos sus objetivos, las decisiones de mayor importancia son tomadas por los niveles superiores, pero esto no implica restarle importancia a la opinión de los colaboradores, así también los colaboradores cuentan con el respaldo del jefe para la innovación en alguno de los procesos para la implementación de mejoras.
- Se determinó que, el trabajo en equipo dentro de la empresa es bueno, se sienten identificados, existe sinergia entre los compañeros de trabajo, trabajan como equipos multidisciplinarios o autodirigidos, los cuales se responsabilizan de cada una de sus actividades y consideran que el trato en su mayoría es el justo para cada uno.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en la investigación y en relación a las conclusiones donde se estableció que el clima organizacional de la empresa Fritz C.A, es favorable, cabe mencionar algunas recomendaciones para que este mejore, y por consiguiente se obtenga un aprendizaje continuo dentro de la organización.

- Es necesario que el estilo de liderazgo democrático continúe, ya que, el contar con una empresa con liderazgo descentralizado ayuda a mejorar el clima organizacional de la misma, porque los colaboradores se sienten mejor identificados tanto con sus jefes como con sus compañeros. Es de vital importancia que, el jefe de departamento supervise, guie e instruya a sus colaboradores, para que estos mejoren sus habilidades en el área de trabajo.
- Es recomendable establecer un programa en el que, se reconozca los esfuerzos de los colaboradores que debe realizarse de forma equitativa en todos los niveles de la empresa; esto puede hacerse en forma mensual o trimestral, en lo cual no se realizaran mayores gastos económicos y por el contrario, se fortalecerá y estimulará al colaborador, con lo que él podrá fomentar su identificación con la empresa; lo cual podría darse por medio de: empleado del mes, tarjetas de felicitación, plaquetas conmemorativas, etc.
- Se recomienda continuar con los métodos de retroalimentación para los colaboradores, que exista una comunicación efectiva, donde esta fluya de manera ascendente, descendente y cruzada; realizar reuniones en donde se anuncie sobre el avance de los proyectos brindándole al empleado información clara y precisa, con lo cual también se mejorará el desempeño de estos.
- Es necesario brindar información clara sobre las actividades que se realizan en la organización, dando lugar a la aportación de ideas por parte de los colaboradores; delegar funciones y responsabilidades así como también establecer las metas claras.

- Es importante fomentar el trabajo en equipo, aunque este ya exista dentro de la empresa, se sugiere crear actividades recreativas en donde los colaboradores de los diferentes departamentos convivan y se identifiquen mejor como equipo; lo cual se podría realizar por medio de celebraciones de cumpleaños, reconocimientos de logro en equipo y fechas festivas (día del cariño, convivios de fin de año, etc.)

Referencias

Antúnez, Y. (2015). **El Clima Organizacional como Factor Clave para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios de Banesco Ubicada en la ciudad de Maracay, estado Aragua**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Estado Carabobo. Venezuela.

Arias F. (2012). **Metodología de la Investigación**. 3era Edición. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá: Colombia.

Vais, A. y García, E. (2006). **Relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

Barroso, F. y Arias, F. (2014). **Clima Laboral y Productividad en Empresas Maquiladoras Textiles**. Un estudio de calidad de vida laboral en el Sureste de México. XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. México D.F.

Buitrago, J. (2015). **Liderazgo Transformacional en el Fortalecimiento de la Praxis del Orientador Educativo**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Fermín Toro. Cabudare. Venezuela.

Castillo, R. (2014). **Impacto de la Aplicación de Políticas Laborales en el Clima organizacional de la Alcaldía del municipio Sucre del estado Portuguesa**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ). Venezuela

Chávez, A. (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial primavera. Argentina.

Chiavenato, I. (2006) **Administración de Recursos Humanos**. México: Mc Graw Hill, Interamericana, S.A.

Chinchilla, K. (2000). **Un Sistema de Evaluación del Desempeño: Aspectos a Considerar en su Diseño.** Disponible: <http://www.5campus.org/leccion/sievade> [Consulta: 2018, Bogotá. Colombia.

ANEXOS

ANEXO A

Instrucciones para la Validación

1. El instrumento anexo tiene como objetivo, estudiar el clima organizacional y su influencia en la gerencia del personal administrativos de la empresa privada Fritz C.A, Barquisimeto estado Lara. En tal sentido, se aspira que usted como experto en el área evalúe si el cuestionario elaborado sirve para el propósito para el que ha sido construido, de acuerdo con los siguientes criterios.
2. El criterio de pertinencia se refiere a la relación o adecuación del ítem con el indicador, la dimensión, la variable y el objetivo.
3. El criterio de coherencia se refiere la formulación adecuada del ítem en cuanto al orden y estructura.
4. El criterio de claridad se refiere a que el ítem refleje fielmente la magnitud de lo que se pretende medir, evidenciando facilidad de interpretación y precisión de los términos utilizados.
5. Para evaluar los criterios de cada ítem se requiere que en el cuadro de validación indique con una “X” la casilla correspondiente, así mismo si considera que el ítem se debe aceptar, modificar o eliminar.
6. Usted podrá escribir cualquier observación del instrumento que requiera ser mejorada en cuanto a la forma, contenido u otro aspecto.
7. Se le agradece colocar los datos personales solicitados.
8. Se anexa cuadro de validación, cuestionario, objetivos de la investigación y la operacionalización de las variables.

ANEXO B

Encuesta sobre el clima organizacional.

Empresa Fritz C.A

Soy estudiante del Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO). Como requisito para obtener el título en Administración, estoy en la elaboración de Tesis, por lo que de antemano agradezco su colaboración y confiabilidad al momento de contestar las interrogantes, las cuales no indicarán información personal o comprometedoras con su puesto de trabajo.

Instrucciones. A continuación se detalla una serie de interrogantes las cuales se le solicita que pueda responder, marcando con una X o un $\sqrt{\quad}$ según su criterio de la siguiente manera:

5. Excelente 4. Muy Bueno 3. Bueno 2. Regular 1. Malo

N°	Preguntas según el indicador	5	4	3	2	1
1	¿Cómo considera la accesibilidad de su jefe, para la colaboración/aportación de ideas para su trabajo?					
2	¿Cuál es el nivel de participación de su jefe como líder?					
3	¿Cómo percibe la autoridad dentro de la organización?					
4	¿Cuál es el nivel de satisfacción en su área de trabajo?					
5	¿Cómo considera la apreciación/reconocimiento de sus logros como empleado, delante de sus compañeros de trabajo?					
6	¿Cómo es su compromiso con la organización para la obtención de las metas?					
7	¿Cómo percibe el respaldo de los altos niveles, sobre cualquier iniciativa para el mejoramiento de la empresa?					
8	¿Cómo considera el método para evaluar su desempeño?					
9	¿Cómo considera su participación como colaborador, en el desarrollo de su creatividad e ingenio?					
10	¿Cómo considera la colaboración por parte de sus compañeros de trabajo, dentro de toda la organización?					
11	¿Cómo considera la responsabilidad de verificar y corregir sus propios errores dentro del trabajo?					
12	¿De qué manera considera que se da el trato equitativo dentro de la empresa?					

