



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
FRIGORÍFICO EL TUCÁN, UBICADA EN EL MORRO DE PUERTO
SANTO, CARÚPANO ESTADO. SUCRE (AÑO 2017)**

Autores:

La Rosa Jaicar

Mujica José

Tutora:

Profa. Marisol Marcano

**Trabajo de Grado Presentado como Requisito Parcial para optar al Título de
Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos.**

CARÚPANO, JULIO DE 2017



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
FRIGORÍFICO EL TUCÁN, UBICADA EN EL MORRO DE PUERTO
SANTO, CARÚPANO ESTADO. SUCRE (AÑO 2017)**

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO EXAMINADOR

**Prof. Marisol Marcano
ASESOR**

**Prof. Yullia López
Jurado Principal**

**Prof. José Muñoz
Jurado Principal**

Este trabajo fue evaluado con la categoría de

CARÚPANO, JULIO DE 2017

DEDICATORIA

Se lo dedico primordialmente a mi Dios y a su hijo Jesús Cristo, porque sé que me aman con un amor que sobrepasa todo entendimiento humano, pues por amor entregó Dios a su hijo Jesús para morir a causa de nuestros pecados, para darle vida eterna a todo aquel que cree en él y se arrepienta de sus pecados.

A mí querido esposo y a mis tres hijos, por ser mi motivación para seguir luchando en esta vida.

A mis padres Jaime la Rosa y Carmen Serrano porque sé que es un orgullo para ellos verme culminar esta meta.

A mi hermano Jaimer la Rosa por estar pendiente de mí y motivarme a continuar y culminar esta carrera.

A mi suegra Lidia Marín que ha sido como una madre para mí y sé que esta meta que he alcanzado la llenará de orgullo.

A USTEDES, ESTE TRIUNFO ...!

JAICAR LA ROSA

DEDICATORIA

Primeramente se lo dedico a Dios quien ha sido mi guía en cada momento de mi vida y mi motivación para alcanzar este objetivo que es tan importante para mí.

A mis padres Jesús Alfredo Mujica y Carmen Benilde Rivas gracias por su amor, comprensión y perseverancia, gracias por ser mis padres, mis guías y mi razón de ser a ustedes le dedico este triunfo con todo mi corazón.

A toda mi familia sobre todo a mis hermanos Karla Beatriz Mujica, Berna María Mujica, Jesús Alfredo Mujica quien siempre han estado allí cada día apoyándome y dándome ánimos para seguir adelante y nunca desmayar.

A USTEDES, ESTE TRIUNFO ...!

JOSÉ MUJICA

AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias a mi Padre Celestial por darme la vida y permitirme culminar esta meta y a Jesucristo porque fue quien me estuvo guiando mis pasos para alcanzar este objetivo.

A mi esposo Romel Rodríguez por su apoyo incondicional. A mis padres Jaime la Rosa y Carmen Elena de la Rosa por haberme motivado a iniciar mis estudios y por todo su apoyo durante el desarrollo de mi carrera académica.

A mis suegros Ramón Rodríguez y Lidia de Rodríguez porque muchas veces cuidaron de mis hijos mientras yo iba a clases y por su apoyo incondicional.

A mi tía Mary, por su preocupación y asesoría.

A mi compañero de tesis José Mujica por su apoyo, y buen desempeño en la realización de esta tesis, y por brindarme su amistad durante todo este tiempo.

Por último, a la profesora Marisol Marcano, por ser nuestra guía durante la elaboración de nuestro trabajo de grado.

A TODOS, MUCHAS GRACIAS...!
JAICAR LA ROSA

AGRADECIMIENTOS

Primeramente le agradezco a Dios por este logro alcanzado que me llena de satisfacción, por ser mi guía en todo momento, solo tu señor sabe que sin ti no soy nadie.

A la Universidad de Oriente por ofrecerme una educación plena que permitió desarrollarme como profesional a lo largo de mi carrera como Gerente de Recursos Humanos.

A mis padres por su paciencia dedicación por todos los valores que me han inculcado a lo largo de mi vida, a mis hermanos por el apoyo y la ayuda que me han ofrecido durante mis estudios.

A mi compañera y amiga Jaicar la Rosa por ser mi apoyo para alcanzar este objetivo que tanto anhelamos.

A mis mejores amigos por estar siempre allí en los momentos que más los necesitaba: Daniusca Santana, Rosibel Granado y sobre todo a mi hermano amigo y compañero Andrés Hurtado, gracias por tu amistad incondicional por tu apoyo y consejos en cada momento que lo necesitaba.

A mi tutora Profa. Marisol Marcano por inculcarnos los conocimientos y la paciencia para con nosotros a través de este proyecto de grado.

A TODOS, MUCHAS GRACIAS...!
JOSÉ MUJICA

INDICE GENERAL

	Pag.
DEDICATORIA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	4
1.1.Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación.....	8
1.2.1. Objetivo General.....	8
1.2.2. Objetivos Específicos.....	8
1.3. Justificación de la Investigación.....	8
CAPITULO II.....	10
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	10
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.2 Bases Teóricas.....	14
2.2.1 Clima Organizacional.....	15
2.2.2 Características del Clima Organizacional.....	16

2.2.3 Tipos de Clima Organizacional	18
2.2.4 Elementos que Conforman el Clima Organizacional	20
2.2.5 Factores del Clima Organizacional según la Teoría de Litwin y Stinger	21
2.2.6 Variables del Clima Organizacional.....	27
2.3 Glosario de Términos	28
2.4 Marco Referencial de la Organización	29
2.4.1 Reseña Histórica.....	30
2.4.2 Misión de la Empresa	30
2.4.3 Visión de la Empresa.....	31
2.4.4 Objetivo General	31
2.5 Operacionalización de variables.....	32
CAPITULO III	34
MARCO METODOLÓGICO	34
3.1 Diseño de Investigación	34
3.2 Nivel de la Investigación	35
3.3 Población Objeto de Estudio	35
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	37
3.5 Validez de los Instrumentos	38
3.6 Análisis de los Resultados	38
CAPITULO IV	40
PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53

4.1 Conclusiones.	53
4.2 Recomendaciones.	54
Anexo	56
Cuestionario.....	57
ESQUEMA TENTATIVO	65
BIBLIOGRAFÍA.....	73

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 01	33
Operacionalizacion de variables.	
TABLA 02	36
Distribución de la población objeto de estudio.	
TABLA 03	41
Distribución porcentual en el factor Estructura.	
TABLA 04	43
Distribución porcentual en el factor Responsabilidad.	
TABLA 05	45
Distribución porcentual en el factor Recompensa.	
TABLA 06	46
Distribución porcentual en el facto Desafío.	
TABLA 07	47
Distribución porcentual en el factor Relaciones.	
TABLA 08	48
Distribución porcentual en el factor Cooperación.	
TABLA 09	49
Distribución porcentual en el factor Estándares.	
TABLA 10	51
Distribución porcentual en el factor Conflicto.	
TABLA 11	52
Distribución porcentual en el factor Identidad.	



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
FRIGORÍFICO EL TUCÁN, UBICADA EN EL MORRO DE PUERTO
SANTO, CARÚPANO ESTADO. SUCRE (AÑO 2017)**

AUTORES:

La Rosa Jaicar

Mujica José

PROFA:

Prof. Marisol Marcano

Año 2017

RESUMEN

En la actualidad el ambiente laboral influye en las actividades de cada trabajador dependiendo del ambiente que se maneje, estos pueden influir tanto negativa como positivamente, pudiendo afectar la motivación de cada empleado, por lo que esto conlleva a estudiar el clima organizacional, para ello nos planteamos como objetivos Analizar el Clima Organizacional en la Empresa Frigorífico el Tucán Ubicada en el Morro de Puerto Santo Estado Sucre. Esta investigación nos permitió observar el ambiente en el cual los empleados desempeñan sus actividades, teniendo en cuenta los factores que componen el Clima Organizacional y la percepción que tienen los trabajadores en función: a su estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad. Cuya investigación de campo fue a nivel descriptivas, teniendo una población de treinta trabajadores, (30) así mismo, los resultados que se obtuvieron permitieron concluir que hay factores que funcionan de manera amena tal como lo es el factor responsabilidad puesto que los empleados se sienten comprometidos con la empresa por lo que aportan ideas y cumplen su jornada laboral, como también existen algunos de ellos que deben ser vigilados con cuidados el cual es el caso del factor desafío ya que los trabajadores ejecutan sus actividades con dificultad por lo que no tienen claro el trabajo que realizará, esto es un punto desfavorable que debe ser mejorado para que exista una mayor productividad. Esto conlleva a que la empresa debe seguir mejorando cada día, de esta manera los empleados apreciarán un verdadero clima armónico y estos se sientan motivados y seguros de sí mismo en cada actividad que realicen.

Palabras claves Clima organizacional, Factores, Ambiente laboral.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se encuentran inmersas en constantes cambios generados del ambiente dinámico y fluctuante de la economía global; por lo tanto, los gerentes deben estar pendiente de estos cambios, ya que ellos de una u otra forma pueden estar afectando el funcionamiento de la empresa. Es así como deben revisar sus procesos, entorno laboral, procedimientos y recursos, esto con el propósito de llevar a cabo los ajustes necesarios que permitan a la organización mantenerse operativa y en posición de competencia.

En el mismo orden de ideas, las empresas pueden alcanzar su competitividad gestionando adecuadamente sus recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos, entre otros, considerándose el recurso humano como el más valioso dentro de la organización, debido a que éste interactúa y se relaciona con una serie de elementos que van a definir su comportamiento en el desempeño de sus funciones laborales, y en donde se generan un conjunto de características que definen las condiciones donde se ejecutan las tareas o actividades y que permite a los trabajadores percibir un buen o mal clima organizacional, y en función a ello, exhibirán comportamientos que pueden ser positivos o negativos para la organización.

De lo anterior es posible deducir, que el clima organizacional influye en el comportamiento de los trabajadores y será concebido por cada individuo dependiendo de la percepción que tenga de su entorno laboral; es así como esto afecta la vida íntegra de la organización, dado que los trabajadores son personas con percepciones diferentes. En este sentido, los directivos de la empresa deben prestar atención al clima organizacional y ofrecerle a sus empleados un ambiente de trabajo armonioso, considerando todo aquello sea factores o dimensiones que componen el clima tales

como: los sueldos y salarios, la seguridad e higiene, las relaciones interpersonales, motivación, entre otros aspectos involucrados.

En relación a ello, al clima organizacional debe prestársele atención, dado que es un elemento clave para que los trabajadores se desempeñen adecuadamente lo que influye de manera positiva en los niveles de satisfacción traduciéndose en desempeños con resultados favorables tanto para los objetivos individuales como los organizacionales. Es así como evaluar las condiciones bajo las cuales se labora y ofrecerle un entorno laboral idóneo es de provecho para la empresa, ya que estas influyen el comportamiento del trabajador y va a generar altos niveles de desempeño y productividad, lo que conlleva a una actividad empresarial sea exitosa.

Con base a lo expuesto, el presente estudio está dirigido a analizar el clima organizacional presente de la empresa Frigorífico “El Tucán” ubicada en el Morro de Puerto Santo, Estado Sucre, basándose en los factores planteados por Liwitin y Stinger estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad, con estos se podrá identificar cuáles de estos factores pueden estar afectando el logro de los objetivos organizacionales y por ende los resultados esperados.

Por lo que, el trabajo de investigación se realizara bajo un diseño de campo en un nivel descriptivo y quedara estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I se hace referencia a: planteamiento del problema, objetivos generales y específicos y la justificación de la investigación.

Capitulo II se detalla lo relacionado con el Marco teórico describiéndose los antecedentes de la investigación y las bases teóricas, bases legales y marco referencial de la organización.

Capítulo III se presentara el: Marco metodológico, conformado por el diseño de investigación, tipo o nivel de investigación, población objeto de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación del instrumento, análisis y presentación de los resultados.

Capitulo IV se hará énfasis a la Presentación y análisis de los resultados procesamiento de tablas estadísticas y análisis de datos, se presentará las conclusiones y recomendaciones, anexos pertinentes a la investigación, esquemas tentativos y por último las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

En este capítulo se muestra el ámbito donde está inmersa la problemática origen de este estudio; además, abordan los factores que permitieron estudiar el clima organizacional, detallar los resultados obtenidos y por qué se justifica la investigación.

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, debido a los diversos cambios de índole político, económico, social, tecnológico, entre otros, a los que están expuestas las organizaciones, se hace imprescindible desarrollar estrategias, herramientas y programas encaminados a mejorar todos los componentes de la empresa, a fin de que ésta se mantenga en competencia y alcance con éxito los objetivos propuestos. Por tal motivo, deben ser revisados periódicamente los elementos que conforman una organización, tales como, la tecnología, las relaciones con los clientes, las fuentes financieras, sus recursos y principalmente aquellos relacionados con el recurso humano, puesto que de éstos depende en gran medida el éxito o fracaso de la misma.

En el mismo orden de ideas, el recurso humano por ser el más valioso para las organizaciones debe ser gestionado de manera adecuada, para ello los gerentes tienen que revisar todos los aspectos relacionados con ésta área, como lo son: los sueldos y salarios, la higiene y seguridad en el trabajo, el análisis y descripción de puestos, las auditorías de recursos humanos, el clima organizacional, entre otros. Aunque cada uno de ellos, es importante para el buen desenvolvimiento de los individuos que conforman una empresa, es posible afirmar que el clima organizacional es un aspecto

vital, ya que se encuentra presente en el diario vivir de la organización, determinando el comportamiento de los empleados definiendo su desempeño laboral.

Con relación a esto, Llana (2009, p. 478) concibe el clima organizacional como la “valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores”. Es decir, está relacionado con la concepción que tiene un individuo respecto a los factores inmersos dentro del ambiente laboral lo cual incide en las relaciones de trabajo, la motivación para realizar adecuadamente sus tareas, el grado de satisfacción que sienten en su empleo, entre otros, aspectos que al interactuar resaltan el funcionamiento adecuado de una empresa. Por lo que, esta interacción se relaciona con lo que se le ofrece al trabajador y como el reacciona ante múltiples situaciones.

Al respecto, Berbel y Gan (2011, p. 173) proponen un enfoque del clima organizacional tomando en cuenta dos puntos de vista, el primero enfocado en los factores organizacionales y el segundo en los factores personales; es decir, definen el clima como “un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones”. En otras palabras, el clima abarca tanto las situaciones empresariales como las percepciones del trabajador acerca de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral, sin embargo hace más hincapié en la visión de los trabajadores acerca de las condiciones laborales. En consecuencia, la importancia de éste precepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizacionales presentes, sino de las impresiones que los individuos tengan de los mismos, no obstante, se deben cuidar la estructura y las situaciones de trabajo para que estas resulten positivas.

Con base a lo expuesto, se puede deducir que el clima organizacional es de suma importancia en el área laboral, debido a que influye en la disposición de los

empleados para contribuir con sus habilidades, conocimientos y destrezas al éxito de la organización. Es por ésta razón, que en el entorno laboral debe existir un clima armonioso para que los trabajadores se desenvuelvan de manera eficiente en todas las actividades emprendidas, sintiéndose satisfechos, motivados e identificados con la empresa en la cual prestan sus servicios. Sin embargo, para describir el clima organizacional existen diversos autores que plantean bien sea factores o dimensiones que deben ser consideradas para definir si es o no idóneo. En este marco encontramos a Juan Fernando Cruz Torres (2014, p. 42) el cual plantea la teoría de los profesores Litwin y Stinger establecen nueve factores: estructura, responsabilidad recompensa, desafío, relaciones cooperación, estándares, conflicto e identidad, teoría que será tomada para realizar el análisis del Clima Organizacional en la presente investigación.

Al respecto, toda organización debe manejar el clima organizacional como algo clave para que una empresa atraiga y retenga a sus trabajadores, prestarle atención a estos factores para que ellos se sientan motivados, seguros y cómodos, lo que puede generar interés en su trabajo a fin de lograr el alcance de los objetivos tanto individuales como organizacionales. No obstante, es común que dentro de las organizaciones existan percepciones negativas acerca del clima laboral provenientes de los trabajadores, por irregularidades asociadas a cualquier área del recurso humano, producto del descuido por parte de los directivos, poca supervisión e inversión en programas de mejoramiento, deficiencia en la comunicación, relaciones interpersonales desfavorables, entre otras, lo que pudiera ocasionar desmotivación, ausentismo laboral, insatisfacción, y otros inconvenientes graves que comprometan el alcance de las metas organizacionales.

Es por ello, que se puede considerar que las empresas Venezolanas no escapan de ésta realidad, ya que es posible que con frecuencia se encuentren factores asociados a una percepción negativa del clima organizacional que debe ser evaluada,

a fin de evitar fuentes de conflictos, de insatisfacción y desmotivación que quizás sean ocasionadas por frustración en el trabajo y otros, como consecuencia de la poca importancia que se le otorga a la instauración de un clima laboral acorde a las necesidades de los trabajadores, dónde estos perciban de manera positiva todos los factores que componen el clima organizacional, gozando de sueldos y salarios adecuados a las tareas que realizan, reconocimientos, apropiados programas de seguridad e higiene, incentivos no monetarios, entre otros.

Cabe resaltar, que la empresa Frigorífico El Tucán, ubicada específicamente en el Morro de Puerto Santo del Estado Sucre, dedicada a la producción y comercialización de hielo para la pesca, ha incrementado su alto nivel de participación en el mercado local y regional lo que ha llevado a tomar decisiones de carácter financiero mas no de atención al recurso humano que labora en la organización, información suministrada por medio de una entrevista no estructurada con algunos trabajadores y la gerente del establecimiento, quienes expresan que existen un descontento de los trabajadores para con los sueldos y salarios percibidos, la rigidez en las normas y procedimientos de trabajo, la poca consideración a sus opiniones y reclamos, relaciones interpersonales insatisfactorias, falta de trabajo en equipo. Todo esto, es posible que esté afectando la conducta de los trabajadores, lo que conlleva a ausentismo, frustración, baja productividad y por consiguiente el incumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Por ésta razón, en ésta investigación se analizarán los factores que componen el clima laboral de la empresa Frigorífico El Tucán, a fin de determinar los puntos críticos que están ocasionando la situación planteada y de esta manera recomendar como minimizar los efectos. En concordancia con la problemática planteada, se formularon las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores que componen el clima organizacional?

¿Cuál es la percepción que tiene los trabajadores sobre los factores: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar el clima organizacional presente en la empresa Frigorífico El Tucán ubicada en el Morro de Puerto Santo, Estado Sucre. Año (2017) según Litwin y Stinger.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores que componen el clima organizacional.
- Describir la percepción que tiene los trabajadores sobre el clima organizacional en función a: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad.

1.3. Justificación de la Investigación

Dentro de las organizaciones los individuos buscan satisfacer sus necesidades individuales y contribuir a alcanzar de los objetivos generales trazados por la directiva, sin embargo, para hacer esto posible, es necesario que el trabajador posea buena disposición para trabajar en conjunto a favor de la organización, para ello debe existir un clima laboral positivo, que propicie la identificación con la empresa y con las actividades que en ésta se realizan. Con base a lo expuesto, la presente

investigación está dirigida a analizar los factores del clima organizacional de la empresa Frigorífico El Tucán ubicada en El Morro de Puerto Santo, Estado Sucre, con el propósito de orientar a los gerentes sobre la importancia de evaluar el clima laboral a través de los factores que lo componen en una organización, lo cual le permitirá describir las percepciones de los individuos acerca de las condiciones bajo las cuales ejecutar sus tareas en una empresa; así mismo, podrán valorar en gran medida, el comportamiento que exhibirá el trabajador, la motivación que tendrá para realizar sus funciones laborales y la productividad en sus jornadas de trabajo.

En este orden de ideas, los gerentes podrán dirigir sus esfuerzos y recursos a mantener un personal comprometido con el logro de los objetivos organizacionales e individuales, dado que se sienten contentos, disfrutan su jornada, se sienten motivados y satisfechos y tienen presente el rol que cumplen en la empresa.

En otro orden de ideas, servirán de soporte para otros estudios que se realicen a futuro, dado que muestran múltiples aspectos de la temática tratada, lo que permitirá diseñar otras investigaciones relacionadas con clima organizacional, no solo en este tipo de empresa sino en las diferentes actividades empresariales. Finalmente, con este estudio busca elevar que los trabajadores se sientan satisfechos y contribuyan a optimizar la calidad de servicio que prestan en la ciudad del Morro y las zonas circunvecinas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico tiene como finalidad presentar los argumentos lógicos del trabajo investigativo, el cual constituye como referencia las teorías, conocimientos y conceptos acerca del objeto de estudio, proporcionando una línea guía para delimitar el fenómeno a investigar. Al respecto Gómez (2006, p. 49) establece que el marco teórico implica “analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes que se consideren pertinentes para el correcto encuadre del estudio”.

En ese sentido, el marco teórico recopila toda la información relacionada con el objeto de estudio con el propósito de compararlo con la realidad y obtener las conclusiones pertinentes que respondan a las interrogantes planteadas. En función de ello, el presente capítulo está constituido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y otros aspectos relevantes para la investigación realizada.

2.1 Antecedentes de la Investigación

En este apartado se presentan distintas investigaciones realizadas con anterioridad por otros investigadores y que guardan relación estrecha con el clima organizacional y los factores que lo componen, con la finalidad de proporcionar veracidad y soporte al estudio emprendido. A continuación se presentan los estudios seleccionados:

Mino (2014) realizó una investigación en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo la cual lleva por título **“Correlación entre el Clima**

Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Dpto. de Lambayeque”, presentada como requisito para optar al título de Licenciado en Administración. El objetivo principal de este estudio determinar la correlación del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, con la finalidad de detectar si el clima organizacional de alguna manera afecta el desempeño laboral y si es necesario alguna clase de intervención para generar un ambiente laboral que propicie la mejora y desarrollo de las personas en la organización. Para la recolección de datos fue utilizada la técnica de la encuesta basada en un instrumento tipo cuestionario cuya base se fundamentó en la escala de Likert; logrando medir los factores de productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto.

Los resultados obtenidos apuntaron a la existencia de una baja correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de Marakos 490, concluyendo que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones, así como la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso está causando desmotivación en los trabajadores, afectando a su vez el desempeño laboral de los mismos. Este clima laboral provoca, entre otras cosas, la deserción del personal hacía otras fuentes de empleo, debido a la falta de equidad en la compensación laboral, la falta de comunicación con el supervisor y el poco desarrollo profesional que se ofrece.

Por lo que, el trabajo mencionado contribuye con la investigación realizada, debido a que se abordan aspectos relacionados con el clima laboral, sus factores y la importancia de éste en el desarrollo del personal de una empresa. De la misma forma,

ahonda en el desempeño laboral, así como los elementos que permiten un desarrollo personal efectivo y posibilitan la existencia de un clima agradable dentro de las empresas. Por tal motivo es de suma importancia para el presente trabajo puesto que aporta información relevante del tema investigado.

Antúnez (2015), elaboró una tesis en la Universidad de Carabobo titulada **“El Clima Organizacional como Factor Clave para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco Ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua”**, presentada como requisito para optar por el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. El objetivo general de esta investigación fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco. Para tal fin, se hizo necesario diagnosticar los factores que determinantes del clima organizacional. Metodológicamente, se utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert. Se utilizaron técnicas de análisis de datos cuantitativas y cualitativas.

Los hallazgos provenientes de éste estudio consiguieron evidenciar que los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

En el mismo orden de ideas, la investigación de Antúnez se relaciona directamente con el clima laboral, constituyendo de ésta manera un importante referente teórico para el estudio realizado, puesto que muestra la forma de abordar los distintos factores que componen el clima organizacional, así como los instrumentos más acordes para medir cada una de ellas. Aunado a ello, debido a que la investigación fue realizada en una institución nacional aporta información en un contexto similar al abordado en el estudio actual.

Por su parte, Hernández (2008), llevó a cabo una investigación en la Universidad de Carabobo, titulada **“Diagnóstico del Clima Organizacional en la Empresa General Motors Venezolana C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo. Caso: Departamento de Seguridad Industrial”**, presentada como requisito parcial para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales. El estudio tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional presente en la empresa General Motors C.A ubicada en Valencia Estado Carabobo. Caso: Departamento de Seguridad Industrial. Para tal fin, fueron determinadas las debilidades y fortalezas del clima organizacional existentes en el departamento estudiado, así como la sugerencia de estrategias dirigidas a contribuir con el mejoramiento del clima laboral.

A raíz de este estudio surgieron diversas conclusiones que apuntan hacia la existencia de una marcada debilidad en el Departamento de Seguridad Industrial relacionada con los siguientes factores: relaciones interpersonales, responsabilidades, recompensas, estándares y conflictos, motivo por el cual se realizaron ciertas recomendaciones encaminadas a minimizar tales debilidades.

En relación a ello, ésta investigación aporta significativos conocimientos al presente estudio, debido a que se encuentra estrechamente vinculada con el diagnóstico del clima laboral en una empresa venezolana, además aborda los diversos

aspectos relacionados con los factores que componen el clima organizacional y permite la concepción de un idea clara acerca de la aplicación de instrumentos dirigidos a analizar los elementos del clima dentro de una organización. De la misma forma, en ésta investigación se plantean diversas teorías referidas al clima organizacional las cuales permiten delimitar el tema estudiado con más facilidad.

En síntesis, los trabajos presentados con anterioridad son de gran importancia para sentar las bases de la presente investigación, debido a que permiten delimitar y situar el fenómeno abordado. A razón de que el clima laboral es un elemento vital dentro de una organización, resulta oportuno estudiarlo para a partir de la información generada se desarrollen estrategias tendientes a lograr un clima agradable que propicie el alcance de los objetivos organizacionales.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas representan el cuerpo de la investigación, engloba conceptos, modelos, teorías, definiciones, disertaciones, entre otros elementos que caracterizan y describen el fenómeno estudiado. Claret (2014, p. 20) señala que las bases teóricas “representan aquellos enfoques o corrientes desarrolladas por autores en el tema tratado en la investigación”. Así pues, constituyen el eje fundamental del trabajo investigativo, suministrando aspectos importantes que permitirán abordar con claridad y facilidad el problema estudiado. En relación ello, en éste apartado se condensan una serie de fundamentos teóricos relacionados con el clima organizacional y sus factores con la finalidad de compararlas con la realidad observada y extraer las conclusiones pertinentes al estudio.

2.2.1 Clima Organizacional

El clima organizacional comprende los elementos relacionados con el ambiente laboral de una organización, y a menudo ejerce influencia sobre el comportamiento de los trabajadores. El clima representa la valoración de la cultura organizacional por parte de cada uno de los miembros de la organización y de su percepción negativa o positiva dependerá en gran medida el ambiente y el comportamiento general de las personas que hacen vida dentro de una empresa. En relación a ello, Llaneza (2008, p. 476) define el clima organizacional como “un especie de actitud colectiva que se produce y reproduce por las interacciones de los miembros de la organización”. Es decir, el clima depende de las interacciones entre los trabajadores y a su vez la actitud de los trabajadores estará determinada por las percepciones individuales de estos (expectativas, cultura, expectativas, entre otros).

Por su parte, Silva, Santos, Rodríguez y Rojo (2008, p.122) señala que el clima organizacional se suele entender como “la suma de las satisfacciones y las insatisfacciones que los individuos experimentan en su grado de participación en una organización”. De lo anterior es posible inferir, que las opiniones de los trabajadores, en su mayoría, son las que constituyen el clima organizacional, dichas opiniones estarán relacionadas al grado de satisfacción e insatisfacción de los individuos. Por tal motivo, los directivos de las organizaciones deben estar constantemente ideando estrategias dirigidas a optimizar las áreas críticas relacionadas con el clima organizacional, que puedan ocasionar la insatisfacción laboral y por ende una percepción negativa del ambiente de trabajo.

Para Baguer (2011, p.148) el clima organizacional “es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización”. En esta definición se evidencia la relación del clima organizacional con el ambiente de la empresa, así como la actividad que desarrollan los trabajadores dentro de la misma.

Así pues, el clima será el conglomerado de ideas que posee cada individuo y las percepciones de cada elemento presente dentro de la organización, lo que influirá significativamente en las acciones de cada trabajador, así como en el éxito o fracaso de la organización en general.

Cabe resaltar, que los aspectos conceptuales emitidos sobre clima organizacional lo direccionan a las características propias de la empresa que son percibidas por cada uno de sus trabajadores.

2.2.2 Características del Clima Organizacional

Para comprender con facilidad la amplitud de las definiciones del clima organizacional, es necesario tomar en cuenta las características que lo componen, para ello a continuación se describen las presentadas por Martínez (2013, p. 70):

Es un concepto molecular y sintético como la personalidad: Es decir, el clima organizacional se puede comparar con la personalidad de un individuo que lo define y caracteriza, de la misma forma, el clima determina la imagen de la organización y la dota de personalidad propia frente a otras organizaciones.

Es una configuración particular de variables situacionales: Está constituido por diferentes variables que le dan forma y permiten su dinamismo, debido que al ser modificadas cambiará el clima organizacional.

Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo: Es decir, el clima organizacional es relativamente estable y mientras no existan cambios significativos en sus componentes éste permanecerá estable.

Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular: Mientras que la cultura

organizacional se refiere al conjunto de creencias o costumbres comunes en todos los miembros de la organización que tiene estabilidad y perdurabilidad, el clima tiende a ser voluble y variable si se le compara con la cultura.

Está determinado por las características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización: El clima está constituido por el sentido de pertenencia, necesidades, deseos, aptitudes, entre otros factores que lo determinan y promueven su desarrollo dentro de la organización.

Es fenómeno lógicamente exterior al individuo, que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza: el clima organizacional puede medirse, sentirse y observarse, por lo tanto representa algo externo, pero que proviene de la parte interna de los trabajadores, al expresar estos sus opiniones, desacuerdos o acuerdos respecto a situaciones particulares suscitadas dentro de la organización, de ésta forma, contribuyen a su desarrollo.

Es fenómeno lógicamente distinto a la tarea y se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea: Esto significa que debido a la complejidad de los factores que engloba el clima organizacional y a las distintas percepciones que tiene cada individuo, es posible encontrar en un mismo departamento, incluso en personas realizando las mismas actividades diferentes acepciones respecto al clima laboral.

Está basada en las características de la realidad externa tal como la percibe el observado o actor: El clima se cimienta en las percepciones de los trabajadores acerca de los procesos, condiciones laborales, métodos de trabajo, entre otros, por tal motivo responde a la realidad externa que percibe el individuo.

Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente: Debido a la complejidad del clima organizacional, resulta muchas veces complicado definirlo con palabras, sin embargo, es posible observarlo en la vida cotidiana de la empresa, así como en los comportamientos y actitudes de los trabajadores.

Tiene consecuencias sobre el comportamiento: El clima organizacional determina en gran medida el comportamiento de los individuos, puesto que es una interacción entre el ambiente empresarial y las opiniones de los trabajadores.

Es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas: Es decir, el clima influye en las actitudes y expectativas de las personas lo que se refleja el comportamiento, por ésta razón, es indispensable que la alta gerencia conozca a fondo el clima organizacional que impera en la organización con el propósito de lograr mejoras en la gestión organizacional.

En resumen, el clima organizacional es un concepto complejo dotado de características definidas, permitiéndole ser un aspecto dinámico de la organización, proveniente de la parte interna del individuo, pero sin embargo puede ser medido en el exterior, se nutre por las necesidades, deseos y expectativas de las personas, proporcionándole movimiento y posibilidad de cambio. Asimismo, tiene y quizás sea su característica más resaltante, un efecto sobre el comportamiento de los individuos, debido a que se basa en las percepciones internas de cada uno, exteriorizadas, producen un efecto de retroalimentación, que si no se enfoca positivamente puede afectar de manera negativa el desempeño de los trabajadores; por esta razón su estudio, aunque muchas veces complicado, ya que como se ha dicho antes es bastante complejo, resulta importante para las organizaciones que quieran mantener exitosamente en el mercado al cual pertenezcan.

2.2.3 Tipos de Clima Organizacional

El clima organizacional tiene sus raíces en las percepciones de los individuos con respecto a las condiciones laborales, procesos de trabajo, cadenas de mando, relaciones entre los compañeros de trabajo, entre otras. Por ésta razón resulta variable y voluble, además de cambiante debido al factor dinámico que representan las personas y a las modificaciones del entorno.

En relación a ello, con el fin de estudiar el clima organizacional y sus factores a fondo, algunos autores lo han clasificado atendiendo a una serie de fundamentos básicos que permiten mayor facilidad al momento de comprender este complejo concepto. Likert (1967, citado por Gan 2007) establece que existen cuatro tipos diferentes de clima según el tipo de liderazgo, de dirección y estilo de trabajo en equipo: estos pueden ser autoritario y participativo el tipo de clima autoritario se clasifica a su vez, de dos formas: explotador y/o paternalista, el clima autoritario explotador se caracteriza por la desconfianza en los subordinados, las decisiones son tomadas en su totalidad por la alta gerencia sin la participación del resto de los trabajadores y se percibe un ambiente de miedo, en el clima autoritario paternalista se mantiene cierto nivel de confiabilidad entre la dirección y los subordinados motivándolos utilizando para ello recompensas y/o castigos y aplicando medidas de control.

Siguiendo la idea anterior, el clima participativo se puede presentar de dos formas distintas, a saber: consultivo y de participación en grupo; el clima consultivo beneficia la interacción entre los integrantes de la organización, se autorizan diversas responsabilidades y se incentiva la participación de los trabajadores en la toma de decisiones de cuestiones concretas por tal motivo, contribuye a demostrar una mayor confiabilidad de los superiores en los empleados, por último, el clima de participación en grupo es distinguido por una alta confianza entre la dirección y el resto de los trabajadores, las decisiones son tomadas considerando los distintos niveles, existe un flujo de comunicación óptimo que transita de manera vertical y horizontal ya sea de forma descendente o ascendente, existe una elevada motivación fundamentada en la formación de equipo y en el compartimiento de responsabilidades; ésta información es de mucha utilidad para establecer el tipo de clima presente en la organización estudiada facilitando de ésta manera la identificación de los factores que lo componen.

2.2.4 Elementos que Conforman el Clima Organizacional

Estos elementos son manejados de manera diferentes por varios autores. Según Gan y Gaspar (2007 p.188) estos son subjetivos y objetivos:

-Componentes subjetivos: relativos a los valores y necesidades de los individuos, sus actitudes y motivación, con un componente relacional muy significativo, ya sea con el propio grupo de trabajo, con el supervisor o jefe de grupo o con los miembros de los grupos que coexisten en el mismo ámbito de trabajo.

-Componentes objetivos: relativos al ambiente y a las condiciones del lugar de trabajo (instalaciones, recursos y facilitadores, formas y métodos de trabajo, entre otros).

Es decir, los componentes subjetivos se relacionan con el mundo interior del individuo, aquello que lo motiva y su forma de actuar así como las relaciones interpersonales entre estos y sus compañeros de trabajo o jefes. En cambio los componentes objetivos, abarcan las instalaciones físicas donde los individuos llevan a cabo sus funciones laborales, las condiciones de trabajo, los procedimientos, entre otros. Estos elementos forman parte fundamental del clima organizacional y definen tanto los aspectos internos de los individuos como los externos que conforman el clima organizacional de cualquier empresa, esto refiere que para estudiar el clima se deben tomar en cuenta tanto los individuos y sus relaciones como el ambiente que los rodea.

Por su parte, Ruiz (2008, p. 141) menciona tres elementos principales que se relacionan con el clima organizacional:

-Su multidimensionalidad: como el clima atmosférico, en el organizacional son muchos y muy dispares los elementos y fuerzas que configuran el clima concreto de una organización.

-Su influencia: poderosa tanto en la configuración del comportamiento individual de cada socio dentro de la organización, como del posicionamiento de ésta en su conjunto frente a las alternativas y constricciones del entorno exterior a ella misma.

-Su fragmentariedad: el clima de una organización puede subdividirse, como el atmosférico, en diversos microclimas correspondientes a los diferentes departamentos, niveles o grupos sociales existentes en ellas.

De lo anterior se infiere que el clima organizacional está compuesto por diversos elementos que hacen difícil definirlo precisa y objetivamente, a razón de las fuerzas dispares que lo determinan y su predominio de las actitudes y comportamientos de las personas así como del colectivo en general. En líneas generales, el clima organizacional es un concepto amplio y profundo integrado por una serie de elementos que lo tornan dinámico y le suman importancia dentro de las organizaciones.

2.2.5 Factores del Clima Organizacional según la Teoría de Litwin y Stinger

El clima organizacional se descompone en una serie de factores o dimensiones que permiten estudiar con más facilidad este proceso y comprender su funcionalidad, al respecto Litwin y Stinger (1978, citado en Gan y Gaspar, 2007 p.196) proponen nueve factores o enfoques que consideran pertinente tomar en cuenta para estudiar y analizar el clima en cualquier organización. Cabe destacar que dichos factores son los que posibilitan la descripción de las percepciones que tienen las personas sobre cada uno de ellos y con esto se puede estudiar el clima organizacional. A continuación se describen:

2.2.5.1 Estructura

Éste factor está directamente relacionado con la parte burocrática de la empresa, es decir, la forma de llevar a cabo los trámites, el papeleo correspondiente a las actividades realizadas, las normas y procedimientos a ser cumplidos por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones laborales, así como el grado de formalidad presente en sus puestos de trabajo, todo ello, visualizado desde la perspectiva del trabajador, dicho de otro forma, su percepción de las directrices marcadas por la organización. Al respecto Hitt, Black, Porter (2010, p. 230), definen la estructura de una organización como “la suma de las formas en las cuales dividen sus labores en distintas actividades y luego las coordinan”. Esto incluye distribución, organización, maneras de efectuar las labores para alcanzar los objetivos trazados, así como la visión de los trabajadores en cuanto a cómo se disponen las tareas y la efectividad de dicha organización para su desempeño diario.

Dentro de este marco, las organizaciones actuales invierten en su estructura, debido a que han entendido que un ambiente seguro y confortable le generará al trabajador confortabilidad, además de mejorar su estado de ánimo, motivándolo y aumentando a su vez el nivel de productividad. Tal como lo expresan a Carrero A. y Mendoza (2005, p. 4):

A medida que los mercados se hacen más exigentes y competitivos las organizaciones dependen más del conocimiento, creatividad y lealtad del factor humano; este desempeño extra de la gente no es fácil de conseguir mediante la intimidación o el autoritarismo. Por el contrario la actitud favorable de los trabajadores hacia los objetivos de la organización se promueve mediante la creación de un conjunto de condiciones que los motive y produzca un clima organizacional favorable.

2.2.5.2 Responsabilidad

Éste factor se relaciona con la libertad otorgada al trabajador para tomar decisiones en el cumplimiento de sus tareas, la percepción de éstos con respecto al poder recibido para ser autónomos en su trabajo y el tipo de supervisión que reciben por parte de sus superiores. Según Wester (2008, p.3) la definición de responsabilidad contiene “una dimensión psicológica en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad para evaluar consecuencias de las propias acciones y hacerse cargo de ellas”, este factor influye significativamente en el trabajador, puesto que está ligado a sus emociones, al sentimiento de pertenencia, a ser capaz de cumplir con sus tareas y asumir las consecuencias de sus acciones sean estas buenas o malas, poniendo de manifiesto sus valores más profundos y el compromiso hacía la organización.

2.2.5.3 Recompensa

El factor de recompensa se asocia con las retribuciones monetarias y no monetarias, recibidas por los trabajadores al prestar su servicio dentro de la organización, es decir, el sentimiento de ellos con respecto a las compensaciones otorgadas por la labor ejecutada. Las recompensas en la opinión de Fernando Martínez, Misericordia García, Ana Botica y Otros (2006, p. 154) “son estímulos cuya presencia fortalece la respuesta, es decir, aumenta la probabilidad de que ocurra”. Por lo tanto, constituyen un elemento importante para garantizar el desempeño adecuado del trabajador, permitiéndole sentirse apreciado (cuando la recompensa es considerada adecuada), lo cual pone de manifiesto su importancia para el clima organizacional.

2.2.5.4 Desafío

Se vincula con la percepción de los trabajadores referente a los desafíos que impone la realización de sus funciones laborales, la osadía para tomar riesgos y alcanzar los objetivos, la libertad de asumir metas ambiciosas controlando los peligros y sentirse satisfechos con los logros obtenidos en su área laboral. El diccionario en línea ABC (2012) expone que el término reto “hace referencia a un desafío o una actividad (física o intelectual) que una persona debe realizar sobreponiéndose a diferentes tipos de dificultades, porque precisamente está revestida de dificultades y complejidades”. Los individuos necesitan retos para probarse a sí mismos y sentirse capaces dentro de su área laboral, si sus actividades no los incitan a llegar más allá de lo cotidiano puede aparecer la frustración, lo que se reflejaría negativamente en el clima organizacional y en los objetivos planteados.

2.2.5.5 Relaciones

Éste factor evalúa los vínculos de los trabajadores en todos los niveles, la percepción de estos respecto al ambiente de trabajo, las interacciones con los compañeros y la cooperación en el alcance de los objetivos grupales en un agradable ámbito laboral. Galvis (2012, p. 1) establece que “el término relaciones laborales, hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo”. En base a estas relaciones, se construye gran parte del clima organizacional, llegando a determinar en gran medida la efectividad de los procesos laborales y el alcance de los objetivos.

2.2.5.6 Cooperación

Es el sentimiento que perciben los trabajadores con respecto a la colaboración recibida por parte de compañeros y superiores en todos los niveles para alcanzar tanto objetivos individuales como comunes dentro del área laboral. Centeno (2008, p. 1) aporta una definición de cooperación desde el punto de vista humanitario refiriéndola como “una actitud humana, una forma noble y constructiva de conducta: mueve al hombre a vivir en armonía con sus semejantes”. Cuando las personas cooperan entre sí para alcanzar un objetivo, surge entre ellos cierta confianza, respeto y solidaridad que los empuja a unirse con más frecuencia con el fin de ayudar y facilitar el trabajo. Así pues, la cooperación es un elemento clave en el clima organizacional, tornándolo agradable o desagradable según sea la disposición de los individuos para trabajar en equipo y colaborar uno con los otros en el alcance de las metas propuestas.

2.2.5.7 Estándares

Se refiere a la impresión de los trabajadores acerca del cumplimiento de las reglas, normas y procedimientos, es decir, el grado de supervisión ejercido para que lo establecido se cumpla cabalmente. Según el Manual de Orientación en la Aplicación de Estándares para la Atención de la Salud (2013, p. 1), los estándares pueden ser definidos como “modelos, criterios, reglas de medidas o requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin de asegurar la calidad de un producto o servicio prestado”. Son pues, guías a seguir para ejecutar las funciones laborales, establecerlos es importante al momento de evaluar y controlar los resultados. Los estándares siempre deben ser asequibles, flexibles pero que además supongan esfuerzos considerables, a fin de brindar a los trabajadores retos y posibilidades de crecimiento tanto personal como profesional.

2.2.5.8 Conflicto

Éste factor está vinculado con la percepción de los trabajadores respecto a las diferentes opiniones de los miembros de la organización en todos los niveles, así como los problemas que puedan surgir por las divergencias de pensamientos y acciones y la aceptación y búsqueda de solución oportuna a estos inconvenientes. Los conflictos son parte esencial de la vida, y la organización no escapa de ellos, tienen el propósito de transformar las relaciones, los procesos y la estructura laboral de una organización, para bien o para mal; un conflicto según Robbins y Judge (2009, p. 215) “es un proceso que comienza cuando una de las partes dentro de esta relación, percibe que alguien afectó o va a afectar algo que le interesa”. Los conflictos deben resolverse de forma efectiva y asertiva, de lo contrario se corre el riesgo de afectar negativamente el clima y arriesgar el alcance de los objetivos organizacionales.

2.2.5.9 Identidad

Éste factor está conectado a la percepción de los trabajadores con respecto a la aceptación como miembros significativos y trascendentes para la organización, así como la comodidad con el grupo de trabajo y el ímpetu ejercido en el cumplimiento de sus funciones laborales. La identidad laboral se construye por la influencia de dos elementos, Laport, Becker y Otros (2010, p. 5) señalan que “la identidad es el producto de una articulación dinámica entre una dimensión personal y otra relacional”, es decir, surge como consecuencia de las interacciones dentro del ámbito laboral así como la propia personalidad formada del individuo, su correcta elaboración determinará en gran medida el grado de acoplamiento del trabajador en la organización, y sus relaciones con los demás.

Según se ha visto, los factores del clima organizacional facilitan el estudio del mismo, puesto que desglosan cada una de los aspectos que lo comprenden, de tal

forma que mediante un análisis profundo se pueda evidenciar cuáles elementos deben ser reforzados y mejorados a fin de mantener el equilibrio dentro de las organizaciones. Debido a la importancia que revisten las dimensiones señaladas por los autores, se infiere que éstas representan la estructura de la organización de manera simple, por tal motivo su estudio posibilita la obtención de información respecto al entorno laboral en cada área de la empresa, logrando la medición del clima y la posterior adopción de medidas tendientes a corregir desviaciones para lograr el éxito empresarial.

Cabe destacar, que para efectos de éste estudio, se utilizarán los factores presentadas por Litwin y Stinger, con el propósito de identificarlas dentro de la organización escogida, así como determinar cuáles exhiben debilidades, a fin de que los directivos de la empresa puedan posteriormente diseñar estrategias tendientes a reforzarlas.

2.2.6 Variables del Clima Organizacional

Partiendo de tres tipos de variables Likert (1967 citado en Gan, Fandos, Jiménez y González 2007, p.209) definió un modelo que describe las características propias de una organización y que influyen significativamente en la percepción individual del clima:

Variables causales: esta se define como variables independientes, y están orientadas a indicar el sentido en el que las organizaciones evolucionan y obtienen resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones y las actitudes.

Variables intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento,

comunicación y toma de decisiones. Estas variables resisten gran importancia, ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

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

Éste autor señala las variables mediante las cuales perciben los individuos el clima organizacional, y que inciden en sus comportamientos cotidianos, se diferencian según su principio, así pues se tiene que las variables causales son aquellas vinculadas con las normas, reglas y políticas estructurales, en cuanto a las intermedias se refieren a los factores tales como satisfacción laboral, motivación, canales de comunicación entre otros, por último se mencionan las finales las cuales están relacionadas con los resultados obtenidos después del cumplimiento de las tareas (productividad, gastos, ganancia o pérdidas).

2.3 Glosario de Términos

Absentismo Laboral: Toda ausencia del trabajo, sea justificada o no, computable por la diferencia cronológica existente entre los tiempos de trabajo contratados y los efectivamente realizados. (Ribaya, 1997, p. 653).

Actitud: Es una predisposición aprendida a responder de una manera consistente favorable o desfavorable respecto a un objeto dado. (Fishbein y Azjen, 1975, p.97)

Ambiente: Puede entenderse como un microsistema formado por varios subsistemas (agua, aire, suelo, entre otros) que interaccionan entre sí. Cuando se produce algún fallo en esas interacciones surgen los problemas ambientales. (Calventus, Carreras y otros; 2006, p. 22).

Autoridad: Derecho de tomar decisiones, dirigir el trabajo de otro y dar órdenes. (Dessler, 2001, p. 676).

Clima Organizacional: El ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo; de acuerdo con las condiciones que se encuentran en su proceso de interacción social y en estructura organizacional. (Méndez 2006, p. 35).

Equipo de trabajo: Grupo cuyos esfuerzos individuales dan por resultados un desempeño mayor que la suma de los aportes de cada uno. (Robbins, 2004, p. 258).

Medio Ambiente de Trabajo: Parte del tiempo y espacio que el hombre va a dedicar a la actividad laboral y en la que realiza todas sus funciones de interrelación de su organismo en un entorno laboral concreto. (Llaneza; 2009, p. 271).

Responsabilidad: Capacidad u obligación de responder de los actos propios, y en algunos casos de los ajenos (Arias, 1999, p. 59).

Satisfacción laboral: Se define como la actitud general del empleado hacia su trabajo. (Robbins, 2004, p.78).

Toma de decisiones: Consiste en el proceso de pensamiento y deliberación que da como resultado una decisión, las decisiones son resultado de la toma de decisión, son medio por lo que el gerente trata de lograr alguna situación deseada. (Gibson, 1996, p. 802).

2.4 Marco Referencial de la Organización

Con la finalidad sustentar de verazmente el aspecto empírico la investigación realizada, se visitó la organización estudiada para indagar acerca de la reseña

histórica, la misión, visión y objetivos de la empresa, estos elementos fueron facilitados por el gerente de recursos humanos de la institución.

2.4.1 Reseña Histórica

Somos una organización con trayectoria de más de 30 años al servicio del sector pesquero, nos consideramos una empresa con alto compromiso social y solidario con nuestros trabajadores y la comunidad en general, no tenemos un alto rendimiento económico pues sacrificamos nuestro margen de rentabilidad en función de la generación de empleo directo, fuimos pioneros en el desarrollo de exportaciones no tradicionales a través de sardinas congeladas para la industria conservadora en Centro América, Asia y Brasil. Hasta donde nos fue posible se mantuvo una activa interacción con la comunidad a través de la fundación Humboldt, sostenida íntegramente por nuestra organización, con programas altamente reconocidos como la “Escuela para Padres” y la “Orientación Vocacional Pre y Post Pubertad” en los centros educativos del Municipio Arismendi.

El complejo está constituido por las siguiente empresa:

El frigorífico “El Tucán”, C.A: Es una empresa constituida en el año 1975 y se ha mantenido operativa ininterrumpidamente hasta la fecha, suministrando y prestando los servicios antes descritos. Esta empresa está registrada en el registro mercantil primero de la ciudad de Cumaná, bajo el N° 49, folio 94 vto, de fecha 19 de Febrero de 1975.

2.4.2 Misión de la Empresa

Según el Manual de Procedimientos del Frigorífico “El Tucán” la organización tiene como misión:

Nuestro propósito es contribuir con nuestros clientes fabricando hielo de mayor durabilidad con las condiciones de salubridad que garanticen la inocuidad requerida para la conservación de productos pesqueros para el consumo humano al tiempo de proveer de un oportuno, confiable y rápido servicio de muelle para las embarcaciones de la zona. Así mismo, queremos mantener la inversión de nuestros accionistas y la vez promover acciones dirigida al desarrollo social y la protección ambiental de la comunidad donde vivimos.

2.4.3 Visión de la Empresa

Según el Manual de Procedimientos del Frigorífico “El Tucán” la organización tiene como visión:

Ser reconocida como una organización de referencia regional por su excelencia en la prestación del servicio y la calidad de sus productos dirigidos al sector pesquero y ser pioneros en una alianza estratégico con PDVSA, en servicios y apoyo logístico para el nuevo desarrollo gasífero en la zona de paria.

2.4.4 Objetivo General

Acopiar procesar y distribuir sardina de calidad al pueblo venezolano a un precio justo.

2.4.4.1 Objetivos Estratégicos

- Recibir sardina fresca de los productores organizados de la comunidad del morro que cumplen con los estándares de calidad establecidos.
- Procesar la materia prima para obtener un producto excelente elaborado bajo estricta medidas de calidad.
- Garantizar la elaboración de un producto a un precio justo, accesible al pueblo venezolano que contribuya al combate de la especulación.

2.5 Operacionalización de variables

La operacionalización de variables es un aspecto del proyecto que permite identificar y desglosar las variables estudiadas a fin de construir en forma coherente los instrumentos necesarios para la recolección de datos.

Operacionalización de Variables

Variable	Factores	Indicadores
Clima Organizacional	Estructura	-Control de las tareas -Cadena de mando
	Responsabilidad	-Toma de decisiones -Resolución de problemas
	Recompensa	-Sueldos y Salarios -Beneficios laborales
	Desafío	-Riesgos para alcanzar objetivos
	Relaciones	-Ambiente de trabajo -Relaciones interpersonales
	Cooperación	-Ayuda entre los compañeros
	Estándares	-Normas y procedimientos de trabajo
	Conflicto	-Solución de problemas -Mediación en los conflictos
	Identidad	-Identificación con la empresa -Compromiso con la organización

Fuente: Elaboración Propia (2017)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen los criterios metodológicos utilizados para recolectar, procesar y analizar los datos que se recopilamos, a fin de responder adecuadamente las interrogantes y objetivos planteados.

3.1 Diseño de Investigación

Una vez definido el objeto de estudio o fenómeno a investigar, planteados los objetivos que se desean alcanzar y expuestas las razones que justifican el estudio, se hace absolutamente necesario desarrollar una estructura sistemática que propicie el orden del estudio realizado, para ello, es preciso definir el diseño de investigación correspondiente, según las características del objeto de estudio. A razón de que los datos que sustentarán el estudio emprendido serán obtenidos directamente de la realidad estudiada, se considera que la investigación es de campo.

En relación a ello, El Manual de la UPEL (2014) establece que los estudios de campo, buscan entender y explicar las causas y consecuencias de un fenómeno, por lo que es preciso, visitar el lugar donde se presenta el problema, bien sea una organización, comunidad, o cualquier otro tipo de entidad; con el propósito de observarlo y recopilar los datos que den soporte y respuesta a los objetivos formulados con anterioridad.

En relación a ello, se tomaran en cuenta los hechos acaecidos en la empresa “Frigorífico el Tucán” relacionados con el clima organizacional, específicamente se analizaran los factores: estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones e identidad, con el propósito de determinar si está presente o no un clima

organizacional idóneo. Cabe destacar, que los investigadores visitarán de forma directa el sitio para estudiar y observar los factores del clima, lo que permitirá recopilar directamente los datos, sin alteración, que una vez tratados originarán las conclusiones que darán respuestas a los objetivos de investigación.

3.2 Nivel de la Investigación

Tomando en cuenta las características propias de la investigación a realizar, se define el nivel como descriptivo, debido a la profundidad que presenta la investigación. Al respecto, María (2014, p. 126) señala que “los estudios descriptivos miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. Por otra parte, Flores y Zepeda (2007) opinan que la investigación descriptiva utiliza el método de análisis para caracterizar el objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades. En efecto, en este estudio se identifican características de la población estudiada con base a los factores planteados por Liwtin y Stinger estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad, los cuales se relacionan entre sí para caracterizar el clima organizacional.

3.3 Población Objeto de Estudio

La población se refiere a las personas u objetos que serán estudiados, más específicamente la cantidad de ellos a quienes se les aplicará los instrumentos diseñados para recabar información, en otras palabras, la población, es el universo representado por los sujetos u objetos dispuestos a ser investigados. Son muchas las definiciones existentes del término referido, al respecto Álvarez (2007, p. 219) formula que la población “es el conjunto de elementos, individuos o cosas que son objeto de interés y que se pueden estudiar la totalidad de sus elementos”. Por su parte, Di Rienzo, Casanoves y Otros (2008, p. 2) consideran como población “el conjunto

de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinados, con alguna característica observable y medible”. Ambas definiciones son aceptables y proporcionan una idea clara acerca de la población a estudiar.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, es importante destacar que la población elegida para este estudio es la totalidad de los trabajadores que prestan sus servicios en la empresa “Frigoríficos El Tucán C.A”, integrado específicamente por

(5) mujeres y (25) hombres, para un total de treinta y un (30) personas, distribuidos de la siguiente manera: dos (02) asistentes, (01) un contador, dos (02) gerentes y (25) obreros.

Distribución de la Población Objeto de Estudio

GENERO		CARGOS							
MUJERES	HOMBRES	GERENTE		ASISTENTE		CONTADOR		OBRERO	
		H	M	H	M	H	M	H	M
5	25		2		2		1	25	
TOTAL DE POBLACION	30	2		2		1		25	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Considerando que la población objeto de estudio es de un tamaño reducido, resulta fácil de manejar, será tomada en su totalidad para la aplicación de las técnicas de investigación de recolección de información. Ya que, Álvarez (2007) considera que la muestra es tomada de la población y cuando ésta es finita puede ser tomada en

su totalidad. De tal manera, a efectos de esta investigación serán tomados en cuenta todos los individuos que componen la población objeto de estudio, lo que supone un gran avance puesto que la información obtenida será más completa y veraz.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos que serán empleados para recolectar los datos directamente de la realidad abordada están vinculadas a los diseños de campo, éstas son: la observación directa no participativa y la encuesta. Según Arias (2012, p.67) las técnicas e instrumentos de recolección de datos son “las distintas formas o maneras de obtener la información”.

Cabe destacar, que la técnica de observación es considerada por Arias (2012, p. 69) como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. De ésta forma, la observación permite captar la realidad a través de los sentidos, por lo tanto, se observarán los distintos componentes del clima organizacional, basados en los factores particulares que se presentan dentro de la empresa “Frigorífico El Tucán C.A”, con el propósito de determinar los elementos que influyen en el entorno laboral de la empresa y en el comportamiento de los trabajadores que forman parte de la misma. En este caso, la observación será no participativa debido a que los investigadores únicamente se limitarán a tomar nota de los procesos relacionados con el clima organizacional sin relacionarse directamente con los trabajadores estudiados.

Por otra parte, se aplicará a la totalidad de los trabajadores de la empresa una encuesta concerniente a los distintos procesos que componen el clima organizacional en los factores de estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones,

cooperación, estándares, conflicto e identidad con el propósito de recopilar los datos necesarios para dar respuesta a las interrogantes planteadas en el presente estudio.

Tamayo (2004, p. 310) establece que un cuestionario es un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación. De lo anterior se deduce, que los cuestionarios son instrumentos útiles para recopilar información, además de suministrar un soporte sólido que proporciona veracidad y transparencia a la investigación.

3.5 Validez de los Instrumentos

Con el propósito de comprobar la capacidad del instrumento realizado para recolectar la información necesaria para el estudio, éste debe someterse a una evaluación rigurosa; Claret (2014, p. 23) considera que “la validez de un instrumento se refiere al grado en que realmente mide la variable que se pretende medir”. Así pues, el instrumento de recolección de datos, en este caso el cuestionario, debe ser validado por expertos, tanto en metodología, como en gramática y por supuesto en la especialidad objeto de estudio, con el propósito de corroborar que dicho cuestionario efectivamente cumple con el objetivo para el cual fue construido; de lo contrario se podrán de manifiesto las fallas presentes en el mismo, para así proceder a corregirlas y elevar el nivel de confiabilidad del instrumento.

3.6 Análisis de los Resultados

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos se debe analizar la información recopilada y presentarla de forma ordenada, clara y precisa con la finalidad de que ésta sea comprendida con sencillez y permita posteriormente

la extracción de las conclusiones y recomendaciones pertinentes a la investigación. En el mismo orden de ideas, los datos obtenidos con la aplicación del instrumento serán procesados con el programa Microsoft Excel, el cual permitirá resumir los datos suministrados por los encuestados en tablas estadísticas descriptivas como la medida de tendencia central, así como el cálculo de las frecuencias simples (f_i), y porcentajes de frecuencias simples ($\%f_i$) de cada ítems.

En este sentido, el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de la investigación efectuada serán analizados de manera cualitativa. De ésta manera, el análisis cuantitativo será fortalecido, puesto que será interpretado haciendo una descripción precisa del significado de la frecuencias presentadas, así serán vistas las necesidades que deben atenderse con prontitud.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo es de suma relevancia porque nos permite visualizar de manera exacta el problema de la empresa, sobre todo en el área donde se realizará la investigación mediante el proceso y el análisis que se les efectuara a los 30 encuestados.

De esta manera se abordará la aplicación del instrumento para la recolección de datos, de esta forma los trabajadores serán encuestados y se realizara de la siguiente manera, las gráficas serán en formas de tablas, será expresado en números de encuestados y porcentajes, luego cada uno de los ítems serán analizados y se hará énfasis en los resultado logrados a través de esta encuesta.

Tabla N° 1

FACTORES: ESTRUCTURA ÍTEMS	FRECUENCIAS								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Se identifica fácilmente los problemas en su área de trabajo.	6	20	9	30	12	40	3	10	30	100
Están definidas las actividades inherentes a su cargo.	6	20	6	20	15	50	3	10	30	100
Conoce usted a su supervisor inmediato.	3	10	3	10	9	30	15	50	30	100
Considera usted que se distribuye equitativamente los recursos.	3	10	0	0	9	30	18	60	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

1.Ítems: Se identifica fácilmente los problemas en su área de trabajo.

Con relación a si se identifica fácilmente los problemas en su área de trabajo, los trabajadores expresaron en un 10% siempre y un 40% casi siempre, mientras que el 20% su opinión fue que nunca y un 30% casi nunca. Esto permite visualizar que existe un promedio por igual de los encuestados en cuanto a la identificación de los problemas, lo que no es sano para ninguna organización dado que esto conlleva a que no se logren los objetivos.

2. Ítems: Están definidas las actividades inherentes a su cargo.

Con respecto a si están definidas las actividades inherentes a su cargo la opinión de los trabajadores es en un 10% Siempre 50% Casi siempre y con el mismo porcentaje un 20% las opiniones Nunca y Casi nunca. Queda claro que a pesar de que existe una estructura definida un porcentaje significativo de los trabajadores no tienen clara las actividades que deben ejecutar en su puesto de trabajo, lo que puede estar afectando la productividad de la empresa.

3.Ítems: Conoce usted a su supervisor inmediato.

En cuanto a si conoce usted a su supervisor inmediato, los trabajadores manifestaron en un 50% Siempre y un 30% Casi siempre mientras que las opiniones Nunca y Casi nunca en un 20%. Lo que indica que la mayoría conocen a la persona que los supervisa, les asigna responsabilidades y los evalúa, lo que favorece la relación supervisor-trabajador.

4.Ítems: Considera usted que se distribuyen equitativamente los recursos.

En relación si considera usted que se distribuyen equitativamente los recursos, respondieron en un 60% Siempre y un 30% casi siempre que se distribuye equitativamente los recursos mientras que un 10% manifestaron que Nunca. Lo que implica que la organización se maneja con sentido de equidad, ya que se benefician además de lo que debe recibir la empresa a los trabajadores con sus salarios y otras compensaciones, así como también en dotación de lo necesario para la ejecución de sus tareas.

Tabla N°2

FACTORES: RESPONSABILIDAD ÍTEMS	FRECUENCIAS								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Cumple usted con las tareas inherente a su cargo.	6	20	0	0	9	30	15	50	30	100
Tiene iniciativa a la hora de realizar un trabajo.	6	20	3	10	9	30	12	40	30	100
Aporta ideas para mejorar el trabajo.	6	20	3	10	6	20	15	50	30	100
Cumple con las reglas y procedimientos.	3	10	6	20	6	20	15	50	30	100
Están orientadas las políticas de la empresa al logro de los objetivos.	6	20	3	10	9	30	12	40	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

5.Ítems: Se cumple con las tareas inherentes a su cargo.

Con relación a que si se cumple con las tareas inherentes a su cargo la opinión de los trabajadores fue un 50% siempre un 30% casi siempre y poco significativo 20% nunca, valor que no se puede dejar de considerar, dado que a pesar de que la mayoría del personal cumple con su jornada hay una parte que está dejando de hacerlo, esto va en contra de las exigencias de la empresa, ya que la lógica habla de que cada uno de los trabajadores deben realizar las tareas inherente a su cargo para poder lograr los objetivos.

6.Ítems: Tiene iniciativa a la hora de realizar su trabajo.

Con respecto a si tiene iniciativa a la hora de realizar su trabajo las opiniones recaen en un 40% siempre 30% casi siempre, mientras el 20% nunca y 10% casi nunca, con lo que se puede observar que los trabajadores a pesar de todo con las tareas inherente a su puesto y por lo tanto la realizan sin necesidad de que se les mande, con esto el trabajador se convierte en una persona comprometida con la empresa.

7.Ítems: Aporta ideas para mejorar el trabajo.

En relación a si aporta ideas para mejorar el trabajo la opinión recae fuertemente en las opciones siempre en un 50% y casi siempre un 20% mientras que la opinión nunca en un 20%. Esto muestra que en un promedio los trabajadores asumen responsabilidades y como tal dan sus aportes para hacer su trabajo de manera más rápida y productiva.

8.Ítem: Cumplen con las reglas y procedimientos.

En el ítem Se cumplen con las reglas y procedimientos, las opiniones que expresaron los trabajadores en un 50% Siempre, un 20% Casi siempre e igual la opinión de Casi nunca y un 10% Nunca. Esto permite aclarar que a pesar de la mitad de los trabajadores cumplen con las reglas y procedimientos para lograr las metas existe un grosor de trabajadores que no lo consideran, lo que debe estar afectando el logro de los objetivos.

9. Ítem: Están orientadas las políticas de la empresa al logro de los objetivos.

En el ítem esta orientadas las políticas de la empresa al logro de los objetivos los empleados revelaron con un 40% Siempre, un 30% Casi siempre, 10% Casi nunca y con un 20% Nunca. Lo que nos permite inferir, que las políticas están bien definidas y son las guías adecuadas para que los trabajadores logren desempeñar sus actividades lo que se traduce en alcanzar las metas propuestas por la empresa.

Tabla N° 3

FACTORES: RECOMPENSA ITEMS	FRECUENCIAS								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Lo motiva el salario que recibe.	3	10	6	20	3	10	18	60	30	100
Se siente usted motivado al proporcionarle una recompensa	9	30	0	0	12	40	9	30	30	100
Se le recompensa cuando hace un trabajo o una actividad que no resulte adecuada	6	20	21	70	3	10	0	0	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

10.Ítems: Lo motiva el salario que recibe.

En el siguiente ítem lo motiva el salario que recibe, la opinión de los trabajadores expresa en un 60% siempre y en un 10% casi siempre y un 20% casi nunca. Lo que implica que en gran parte los trabajadores consideran que reciben el salario justo que le permite satisfacer sus necesidades dado que muestran un nivel de satisfacción, sin embargo, lo justo sería que todos se sintieran motivados y recompensados ya que esto influye en los niveles de productividad.

11.Ítems: se siente usted motivado al proporcionarle una recompensa.

En cuanto a si se siente motivado al proporcionarle una recompensa, los trabajadores opinaron igual en las opciones Siempre y Nunca en un 30% y en un 40% Casi siempre, esto induce a pensar que los trabajadores en promedio no se sienten estimulados con los reconocimientos que reciben ya que no es la manera en que se hace, lo que se está induciendo estos resultados.

12.Ítems: se le recompensa cuando hace un trabajo o una actividad que no resulte adecuada.

Con respecto a si se le recompensa cuando hace un trabajo o una actividad que no resulte adecuada, la mayoría de los trabajadores en un 70% manifestaron que casi nunca y un 20% nunca lo que representa un 90% de la población encuestada, lo que implica que no se les premia cuando ejecutan sus actividades de manera incorrecta, sino que por el contrario los supervisores evalúan por qué no lo están haciendo bien. Lo que nos permite inferir, que los jefes inmediatos observan a sus empleados en el desarrollo y resultados de sus faenas, a fin de ubicarlos en áreas donde puedan ejecutar cómodamente sus tareas, ya sea porque dominan más el trabajo, lo que permite que sean más productivos.

Tabla N° 4

FACTORES: DESAFIO ITEMS	FRECUENCIAS								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Ejecuta sus tareas con dificultad.	6	20	6	20	0	0	18	60	30	100
Ejecuta sus tareas en el tiempo establecido.	9	30	3	10	9	30	9	30	30	100
Entienden con facilidad los objetivos y metas establecidas.	3	10	6	20	9	30	12	40	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

13.Ítems. Ejecuta sus tareas con dificultad.

Con respecto a si ejecutan sus tareas con dificultad los trabajadores respondieron en un 60% siempre y en un 20% por igual las opciones Casi nunca y Nunca, estos datos permiten mostrar que las tareas casi en promedio se ejecutan con cierto grado de

dificultad quizás porque no tienen clara y definida o no reciben instrucciones para llevarlas a cabo.

14.Ítems: Ejecuta sus tareas en el tiempo establecido.

En lo que respecta a si Ejecutan sus tareas en el tiempo establecido, la opinión emitida por el personal expresa un 30% siempre, un 30% casi siempre con la contrapartida de un 30% nunca y 10% casi nunca, lo que nos permite deducir que a las tareas en sí la mayoría no la ejecutan de la manera que se planifican, ya que no cumplen los tiempos establecidos, esto afecta los procesos productivos que están determinados por lapsos y a los niveles de producción y por ende de rentabilidad, dado que posiblemente no se cumplan las cuotas a tiempo de demanda.

15.Ítems: Entienden con facilidad los objetivos y metas establecidas.

Entienden con facilidad los objetivos y metas establecidas, una gran parte de los trabajadores opinaron 40% Siempre, un 30% Casi siempre, 10% Nunca y 20% Casi nunca, lo que indica que los objetivos y metas que la empresa implementa están claras para cada trabajador, los cuales demuestran estar involucrados y comprometidos, hacia dónde va la empresa.

Tabla N° 5

FACTORES: RELACIONES ITEMS	FRECUENCIAS								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Los empleados tienen buena relación con sus compañeros de trabajo.	9	30	3	10	3	10	15	50	30	100
Existe interacción supervisor y subordinado.	3	10	6	20	6	20	15	50	30	100
Se propicia la conciliación de manera inmediata.	3	10	3	10	18	60	6	20	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

16.Ítems: Los empleados tienen buena relación con sus compañeros de trabajo.

Con relación a si los empleados tienen buena relación con sus compañeros de trabajo, los trabajadores manifestaron en un 50% siempre, un 10% casi siempre un 30% nunca y 10% casi nunca, aparentemente las relaciones con sus compañeros no son las idóneas, quizás existe algún ente perturbador que es desconocido por los supervisores y por ellos mismos, ya que lo ideal sería que en su totalidad sintieran que son cordiales y amables entre ellos.

17.Ítems: existe interacción supervisor y subordinado.

En este ítems existe interacción supervisor subordinado la opinión es en un 50% siempre, un 20% casi siempre, un 20% casi nunca. Lo que refleja que una gran mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos trabajando con su supervisor, lo que favorece el ambiente de trabajo y por ende incentiva a los trabajadores a estar comprometido con los objetivos propuestos

18.Ítems: se proporciona la conciliación de manera inmediata.

En relación a si se propicia la conciliación de manera inmediata, los trabajadores exponen en un 20% siempre, un 60% casi siempre, mientras que las opiniones casi nunca y nunca en un 10% por igual. Estos datos conllevan a pensar que cuando existe un conflicto, las partes tratan de mediar para solucionar la situación lo que se traduce en favorecer las relaciones interpersonales.

Tabla N° 6

FACTORES: COOPERACION ITEMS	FACTORES								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Realizan su trabajo de manera armónica.	3	10	0	0	6	20	21	70	30	100
Se apoyan entre compañeros de trabajo para desempeñar sus tareas.	3	10	3	10	3	10	21	70	30	100
Se facilitan el trabajo entre compañeros.	3	10	0	0	0	0	27	90	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

19.Ítems: Realizan su trabajo de manera armónica.

Con respecto a que si realizan su trabajo de manera armónica, la tendencia de las opiniones son positivas ya que manifestaron en un 70% siempre y en un 20% casi siempre coinciden en que las tareas son ejecutadas dentro de un ambiente de trabajo adecuado, con lo que los trabajadores se sienten satisfecho y dados a cumplir con los objetivos.

20.Ítems: Se apoyan entre compañeros de trabajo para desempeñar sus tareas.

Con relación a si se apoyan entre compañeros de trabajo para desempeñar sus tareas, los trabajadores opinaron en un 70% siempre y un 10% casi siempre. Notándose que existe cooperación entre ellos al momento de cumplir con sus tareas, en otras palabras los trabajadores se apoyan para realizar sus tareas.

21.Ítems: Se facilitan el trabajo entre compañeros.

En el ítems se facilitan el trabajo entre compañeros las opiniones son favorables en un 90% siempre y poco significativo un 10% nunca, de que se facilitan el trabajo entre compañeros, esto implica que los trabajadores a la hora de realizar su jornada les facilitan quizás ayudándose o guiándose uno con otros.

Tabla N° 7

FACTORES: ESTANDARES ITEMS	FACTORES								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Se mide su desempeño a través de estándares.	9	30	3	10	9	30	9	30	30	100
Conoce usted los estándares para medir su desempeño.	6	20	6	20	6	20	12	40	30	100
Se ajusta los trabajadores a la exigencia de la empresa.	6	20	0	0	9	30	15	50	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

22.Ítems: Se mide su desempeño a través de estándares.

Se mide su desempeño a través de estándares en un 30% siempre y un 30% casi siempre también es significativo un 30% casi nunca. Se nota que existen valores encontrados, ya que las opciones casi siempre y nunca muestran un valor igual lo que permite que se hable con poca claridad de si se establecen estándares para medir el desempeño de los trabajadores.

23.Ítems: Conoce usted los estándares para medir su desempeño.

En el ítem conoce usted los estándares para medir su desempeño, siempre 40%, casi siempre 20% mientras que las opciones nunca y casi nunca representan el 40% dado que poseen por igual 20%. Lo que permite inferir que los trabajadores no manejan los criterios bajo los cuales se evalúan las tareas o trabajo realizado, debilidad que tiene la empresa al no informarlos, ya que este es un factor clave para que los trabajadores se motiven en la realización de sus labores, incidiendo en la eficacia de los resultados u objetivos esperados.

24.Ítems: Se ajusta los trabajadores a la exigencia de la empresa.

Con relación a si se ajusta los trabajadores a la exigencia de la empresa, en un 50% siempre, un 30% casi siempre y un 20% nunca, pone de manifiesto que la mayoría de los trabajadores se sienten comprometido con la empresa, dado que siguen los lineamientos y guías dictadas por su supervisor las cuales están orientadas a las metas a alcanzar.

Tabla N° 8

FACTORES: CONFLICTO ITEMS	FACTORES								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Cuando existe un conflicto tratan de afrontarlo lo más ético posible.	6	20	0	0	9	30	15	50	30	100
Se propician los acuerdos para solucionar problemas de índole laboral.	6	20	0	0	3	10	21	70	30	100
Se interesan los jefes en resolver problemas de índole laboral.	6	20	6	20	6	20	12	40	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

25.Ítems: Cuando existe un conflicto tratan de afrontarlo lo más ético posible.

En relación a si existe un conflicto tratan de afrontarlo lo más ético posible, en un 50% siempre, un 30% casi siempre y un 20% nunca, lo que induce a afirmar que los trabajadores piensan que cuando hay un problema debe tratarse de afrontarlo de manera objetiva.

26.Ítems: Se propician los acuerdos para solucionar problemas de índole laboral.

En cuanto a si se propician los acuerdos para solucionar problemas de índole laboral en un 70% siempre, y un 10% casi siempre, por otro lado un porcentaje mínimo del 20% los empleados dicen afirmar que nunca. Lo que quiere decir que cuando existen desacuerdos entre los empleados, los Gerentes de Recursos Humanos intervienen y permiten mediar a través de acuerdos y estrategias para resolver la problemática o conflicto lo más éticamente posible.

27.Ítems: Se interesan los jefes en resolver problemas de índole laboral.

En el ítem si se interesan los jefes en resolver problemas de índole laboral, se demuestra que el 40% siempre y un 20% casi siempre, mientras que se denota una igualdad del 20% en las opciones nunca y casi nunca. Esto quiere decir que los jefes

se interesan por resolver los problemas laborales pero estos no son constantes, por lo que gerentes y supervisores inmediatos son los que permite mediar los desacuerdos interpersonales que existen dentro de esta organización.

Tabla N° 9

FACTORES: IDENTIDAD ITEMS	FACTORES								TOTAL	
	1		2		3		4			
	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Le informan sobre la visión y misión de la empresa.	3	10	3	10	6	20	18	60	30	100

Fuente: Trabajadores Frigorífico el Tucán C.A

28.Ítems: Le informan sobre la visión y misión de la empresa.

En cuanto a si le informan sobre la visión y misión de la empresa, los encuestados expresaron en un 60% siempre, un 20 % casi siempre representativo de un 80%, lo que nos muestra que el trabajador están familiarizados con la visión y misión, ya que existen carteles informativos con el fin de que todos puedan apreciar esta información con facilidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.

Una vez culminado el trabajo investigativo y ya analizado cada uno de los resultados obtenidos, se pudo concluir lo siguiente:

- Existe una estructura definida lo que permite que se conozca la figura del supervisor inmediato, sin embargo, hay presencia de puntos críticos dado que desconocen los trabajadores la cual no es conocida en su totalidad por el personal, lo que se traduce en desconocimiento de funciones, responsabilidades y tareas que afectan el logro de los objetivos.
- Con respecto al factor responsabilidad, los trabajadores están comprometidos con el cumplimiento de su jornada laboral, ya que además de aportar ideas, tienen iniciativas, a esto se suma el cumplimiento de las normativas y políticas establecidas lo que contribuye a que sean productivos.
- En lo que se refiere al factor recompensa, existe un nivel de insatisfacción ya que el trabajador no se siente recompensado ni con el salario ni estímulos como reconocimientos, lo que conlleva a que estén desmotivados y se traduzca en poca productividad.
- En el factor desafío los trabajadores realizan sus tareas con algunas dificultades puesto que algunos no tienen clara las actividades que están ejecutando por lo tanto esto atrasa la productividad de la misma en otras circunstancias algunos de los trabajadores están dispuestos a aceptar riesgo por lo que están dispuesto a ir más allá para que la organización alcance sus objetivos.
- En cuanto el factor relaciones interpersonales, existe lazos de empatía entre el personal-subordinado-supervisor, lo que permite mediar en el momento de que aparezca conflictos.

- La cooperación entre los trabajadores le permite ejecutar sus tareas con normalidad dado que se apoyan y cooperan entre sí, lo que contribuye a que los objetivos sean alcanzados.
- En cuanto al establecimiento de estándares hay desconocimiento de la manera cómo van a ser evaluados, lo que afecta los niveles de eficiencia y eficacia dado que no existe orientación.
- En relación al factor conflicto los empleados afirman que afrontan objetivamente la problemática que se les presenta, participando en conjunto con los jefes y supervisores a fin de solventar y mediar ante dichas situaciones.
- Con referencia al factor Identidad los trabajadores tienen conocimiento sobre la visión y misión de la empresa ya que estos están publicadas en partes referenciales de la organización.
- Existe un clima organizacional desfavorable aunque haya aspectos positivos como colaboración entre compañero, compromiso con la organización, buena relación entre supervisores y subordinados, también hay aspectos negativos como desmotivación, descontento con los sueldos y salarios, ausentismo, frustración, falta de trabajo en equipo y baja productividad, no permiten a la empresa tener un ambiente laboral adecuado, lo que se dificulta alcanzar los objetivos y metas planteadas.

4.2 Recomendaciones.

En este trabajo de investigación le ofrecemos a continuación las siguientes recomendaciones:

- Realizar reuniones e interactuar con los trabajadores para verificar las funciones que comprende cada uno de ellos y así confirmar qué es lo que está afectando el logro de los objetivos.

- Explicar los supervisores inmediatos al personal a su cargo detalladamente las actividades que deben realizar lo que se traduce en que sean más productivos.
- Elaborar Carteleras informativas donde se instruya cómo será el proceso de evaluación de desempeño.
- Estimular la participación de los trabajadores en el establecimiento de las directrices en su área de trabajo.
- Organizar actividades recreativas fuera del horario de trabajo.
- Fomentar el trabajo en grupo para el logro de los objetivos.
- Implementar reconocimiento al esfuerzo.

ANEXO



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

CUESTIONARIO

El objetivo principal de este cuestionario es recolectar toda la información pertinente que pueda ayudar analizar de manera eficaz el clima organizacional en la empresa FRIGORIFICO EL TUCAN C.A.

Se les participa a cada uno de los trabajadores o empleado de esta organización responder de manera honesta cada uno de los ítems propuestos para afianzar nuestro análisis; le aseguraremos que lo que responda será en total confidencia.

INSTRUCCIONES

- ✓ Lea con sumo cuidado las siguientes preguntas.
- ✓ Selecciona con una (X) la alternativa correcta.
- ✓ En caso de duda o no entender la pregunta consulte al encuestador.
- ✓ Se les participa contestar todas las preguntas que se les suministra, con la intención de que el desarrollo investigativo sea el más eficaz.
- ✓ Las opciones están representadas de la siguiente manera.

- (1)NUNCA
- (2)CASI NUNCA
- (3)CASI SIEMPRE
- (4)SIEMPRE

GRACIAS POR SU CONTRIBUCION.

ENCUESTA

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	------------------------------

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	1	2	3	4
ESTRUCTURA					
1	Se identifica fácilmente los problemas en su área de trabajo.				
2	Están definidas las actividades inherentes a su cargo.				
3	Conoce usted a su supervisor inmediato				
4	Considera usted que se distribuyen equitativamente los recursos.				
RESPONSABILIDAD					
5	Cumple usted con las tareas inherente a su cargo.				
6	Tiene iniciativa a la hora de realizar su trabajo.				
7	Aporta ideas para mejorar el trabajo.				
8	Cumple con las reglas y procedimientos.				
9	Están orientadas las políticas de la empresa al logro de los objetivos.				
RECOMPENSA					
10	Lo motiva el salario que recibe.				
11	Se siente usted motivado al proporcionarle una recompensa.				
12	Se le recompensa cuando hace un trabajo o una actividad que no resulte adecuada.				
DESAFIO					
13	Ejecuta sus tareas con dificultad.				
14	Ejecuta sus tareas en el tiempo establecido.				
15	Entienden con facilidad los objetivos y metas establecidas.				
RELACIONES					
16	Los empleados tienen buena relaciones con sus compañeros de trabajo.				
17	Existe interacción supervisor y subordinado.				
18	Se propicia la conciliación de manera inmediata.				
COOPERACION					
19	Realizan sus trabajos de manera armónica.				
20	Se apoyan entre compañeros de trabajo para desempeñar sus tareas.				

21	Se facilitan el trabajo entre compañeros.				
ESTANDERES					
22	Se mide su desempeño a través de estándares.				
23	Conoce usted los estándares para medir su desempeño.				
24	Se ajusta los trabajadores a la exigencia de la empresa.				
CONFLICTO					
25	Cuando existe un conflicto tratan de afrontarlo lo más ético posible.				
26	Se propician los acuerdos para solventar problemas de índole laboral.				
27	Se interesan los jefes en resolver problemas de índole laboral.				
IDENTIDAD					
28	Le informan sobre la visión y misión de la empresa.				



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE - CARÚPANO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quién suscribe, MSc Rosa Elina Antón titular de la Cédula de Identidad V-5.705.254, Licenciada en Administración Comercial, Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas; adscrita al Departamento de Administración de la Escuela de Administración certifica que he leído y revisado el Cuestionario que se anexa a la presente, el cual será utilizado como instrumento de recolección de información para realizar el Trabajo de Grado, modalidad Investigación titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA FRIGORÍFICO EL TUCÁN UBICADA EN EL MORRO DE PUERTO SANTO, ESTADO SUCRE**, que realizaron los Bres: La Rosa Jaicar C.I 19.315.227 y Mujica José C.I. 18.917.528, como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. En tal sentido, declaro que las preguntas/ítems en ellos contenidos guardan relación con las variables que pretenden medir y con los objetivos de investigación planteados considerándolo valido para su aplicación.

En Carúpano a los siete días del mes de mayo del año Dos mil diecisiete.

Sin otro particular,

MSc. Rosa Elina Antón

V-5.705.254



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE - CARÚPANO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quién suscribe, MSc Rosa Elina Antón titular de la Cédula de Identidad V-5.705.254, Licenciada en Administración Comercial, Magister Scientiarum adscrita al Programa de Gerencia de Recursos Humanos de la Escuela de Ciencias Sociales certifica que he leído y revisado el Cuestionario que se anexa a la presente, el cual será utilizado como instrumento de recolección de información para realizar el Trabajo de Grado, modalidad Investigación titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA FRIGORÍFICO EL TUCÁN UBICADA EN EL MORRO DE PUERTO SANTO, ESTADO SUCRE**, que realizaron los Bres: La Rosa Jaicar C.I.19.315.227 y Mujica José C.I. 18.917.528, como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. En tal sentido, declaro que las preguntas/ítems en ellos contenidos guardan relación con las variables que pretenden medir y con los objetivos de investigación planteados considerándolo válido para su aplicación.

En Carúpano a los siete días del mes de mayo del año Dos mil diecisiete.

Sin otro particular,

MSc. Betsy Bottino

V-5.874.586

ESQUEMA TENTATIVO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del Problema

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

1.2.2 Objetivos Específicos

1.3 Justificación de la Investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima Organizacional.

2.2.2 Características del Clima Organizacional.

2.2.3 Tipos de Clima Organizacional.

2.2.4 Elementos que Conforman el Clima Organizacional.

-Componentes Subjetivos.

-Componentes Objetivos.

2.2.5 Factores del Clima Organizacional según Litwin y Stinger.

-Estructura.

-Responsabilidad.

-Recompensa.

-Desafío.

-Relaciones.

-Cooperación.

-Estándares.

-Conflicto.

-Identidad.

2.2.6 Variables del Clima Organizacional.

-Variables Casuales.

-Variables Intermedias.

2.3 Glosario de Términos.

2.4 Marco Referencial de la Organización.

2.4. Reseña Histórica.

-Misión de la Empresa.

-Visión de la Empresa.

-Objetivo General.

-Objetivo Específico.

2.5 Opeacionalización de Variables.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de Investigación

3.2 Nivel de la Investigación

3.3 Población Objeto de Estudio

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5 Validez de los Instrumentos

3.6 Análisis y Presentación de los Resultados

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

3.7 Conclusiones y recomendaciones.

ANEXO
ESQUEMA TENTATIVO
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HOJA DE METADATOS PARA TESIS Y TRABAJOS DE ASCENSO 1/5

Título	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA FRIGORÍFICO EL TUCÁN, UBICADA EN EL MORRO DE PUERTO SANTO, CARÚPANO ESTADO. SUCRE (AÑO 2017)
Subtítulo	

Autor (es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC/ e-mail	
La Rosa Jaicar	CVLAC	19.315.227
	e-mail	jaicarandreina@hotmail.com
	e-mail	
Mujica José	CVLAC	18.917.528
	e-mail	Josemujica111@gmail.com
	e-mail	

Palabras Claves

Clima organizacional, Factores, Ambiente laboral.

HOJA DE METADATOS PARA TESIS Y TRABAJOS DE ASCENSO 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Recursos Humanos	Gerencia

Resumen (abstract):

En la actualidad el ambiente laboral influye en las actividades de cada trabajador dependiendo del ambiente que se maneje, estos pueden influir tanto negativa como positivamente, pudiendo afectar la motivación de cada empleado, por lo que esto conlleva a estudiar el clima organizacional, para ello nos planteamos como objetivos Analizar el Clima Organizacional en la Empresa Frigorífico el Tucán Ubicada en el Morro de Puerto Santo Estado Sucre. Esta investigación nos permitió observar el ambiente en el cual los empleados desempeñan sus actividades, teniendo en cuenta los factores que componen el Clima Organizacional y la percepción que tienen los trabajadores en función: a su estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad. Cuya investigación de campo fue a nivel descriptivas, teniendo una población de treinta trabajadores, (30) así mismo, los resultados que se obtuvieron permitieron concluir que hay factores que funcionan de manera amena tal como lo es el factor responsabilidad puesto que los empleados se sienten comprometidos con la empresa por lo que aportan ideas y cumplen su jornada laboral, como también existen algunos de ellos que deben ser vigilados con cuidados el cual es el caso del factor desafío ya que los trabajadores ejecutan sus actividades con dificultad por lo que no tienen claro el trabajo que realizará, esto es un punto desfavorable que debe ser mejorado para que exista una mayor productividad. Esto conlleva a que la empresa debe seguir mejorando cada día, de esta manera los empleados apreciarán un verdadero clima armónico y estos se sientan motivados y seguros de sí mismo en cada actividad que realicen.

HOJA DE METADATOS PARA TESIS Y TRABAJOS DE ASCENSO 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Yullia López	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	11.444.228
	e-mail	yullialb@gmail.com
	e-mail	
José Muñoz	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	6.957.435
	e-mail	jmuñoz@udo.edu.ve
	e-mail	
Marisol Marcano	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	5.876.209
	e-mail	mvmarcano@udo.edu.ve
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2017	2	09
------	---	----

Lenguaje: Spa

HOJA DE METADATOS PARA TESIS Y TRABAJOS DE ASCENSO 4/5**Archivo(s):**

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis Con Metadatos 2	Word

Alcance: Espacial: _____ **(Opcional)****Temporal:** _____ **(Opcional)****Título o Grado asociado con el trabajo:**Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos
_____**Nivel Asociado con el Trabajo:**Licenciatura
_____**Área de Estudio:**Recursos Humanos
_____**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**Universidad de Oriente
_____Núcleo de Sucre - Carúpano

HOJA DE METADATOS PARA TESIS Y TRABAJOS DE ASCENSO 5/5

Nosotros los investigadores y firmantes cedemos los derechos del presente trabajo de investigación a la Universidad de Oriente conservando el derecho de autor para futuros usos investigativo

Br. La Rosa Jaicar
C.I. 19.315.227

Br. Mujica José
C.I. 18.917.528

TUTORA
Marcano Marisol

JURADO
Yullia López

JURADO
José Muñoz

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, R. (2007). **Estadística Aplicada a las Ciencias de la Salud**. Editorial: Díaz de Santos. España.

Antúnez (2015) Tesis: “**Clima Organizacional como Factor Clave para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área de caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco Ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua**”.

Arias (1999). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas.

Arias (2012). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. Episteme Venezuela.

Baguer (2011) Dirección de personas. **Un timón en la tormenta** 2º edición. Editorial Díaz de Santos.

Berbel, G y Gan F. (2011). **Manual de Recursos Humanos**. Editorial: UOC. España.

Binas: importancia y significado de la cooperación Fernando Centeno Guell (2008)

Calventus, S; Carrera Y & Otros (2006). **Tecnología Energética y Medio Ambiente II**. Ediciones UPC.

Carrero, A., y Mendoza, N.H (coord.) (2005). **Cultura en Organizaciones Latinas**. México: ITEMS- Siglo XXI.

Centeno, F. (2008). Importancia y significado de la cooperación. Revista literaria Cúpula. Artículo N° 09. Madrid – España.

Claret, A. (2014). **Como Hacer y Defender una Tesis**. Editorial: Grupo Impregraficas. Caracas.

Definición ABC tu diccionario hecho fácil.

Dessler, G. (2001). **Administración de Personal**. Editorial: Pearson Educación. México.

Di Rienzo, Casanovas (2008). Estadísticas para la Ciencia Agropecuaria 7° Edición. Editorial Brujas.

Edgardo Mauricio Mino (2014) tesis **“Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores de Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Dpto. de Lambayeque”**.

Fernando Martínez, Misericordia, Hernández, Ana Botica (2006). Auxiliares Sanitarios de la Diputación Foral de BIZKAIA., **Instituto Foral de Asistencia Social, Temario Específico**. Editorial MAD.

Fishbein y Azjen 1975. Violencia Juvenil exogrupal: hacia la construcción de un modelo casual N° 164 colección: Investigación.

Flores y Zepeda (2007) Importancia de la incorporación temprana a la investigación científica. www.mitecnologico.com/Main/TallerdeinvestigaciónI

Galvis, L. (2012). Relaciones Laborales. Centro de desarrollo gerencial, un espacio para el aprendizaje. Caracas Venezuela.

Gan, Fandos, Jiménez y González (2009). Formación de Formadores: Escenario institucional. Editorial: Paraninfo.

Gan, Gaspar, Berbel (2007). Manual de Recursos Humanos., 10 programas para la Gestión y el Desarrollo del Factor Humano en la Organizaciones Actuales. Editorial UOC.

Gibson, M. (1996). **Las Organizaciones (comportamiento, estructura y procesos)**. Editorial: Mosby – Doyma Libros S.A. Madrid.

Gómez (2006) **Introducción a la metodología de la investigación científica**. Editorial Brujas.

Hernández (2008) **“Diagnóstico del Clima Organizacional en la Empresa General Motors Venezolana C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo. Caso: Departamento de Seguridad Industrial”**

Hitt, Black, Porter (2010). Administración. Editorial: Pearson Educación. México.

Juan Fernández (2014). Liderazgo Inspiracional: Descifra su ADN y Maximiza tu legado, Influencia, Impacto y efectividad.

Laport, Becker y Otros (2010). Vinculación Laboral Flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes. Revista electrónica Dialnet Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad, Vol. 9, No. 1. España.

Litwin y Stinger (1978) citas, Jordi López Camps, (2005). Planificar la formación con calidad colección: Gestión de calidad. Editorial CISS PRAXIS S.A.

Llaneza (2009) Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista 13° Edición. Editorial: Lex Nova.

Llaneza (2008) Ergonomía y Psicología Aplicada, Manual para la información del especialista 10° Edición. Editorial: Lex Nova.

María Esther Barradas (2014). Educación Superior inclusiva en México. **Una verdad a medias.**

Martínez (2013). La gestión empresarial. **Equilibrando objetivos y valores.** Edición Díaz de Santos.

Méndez, C. (2006). **Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de Análisis para su intervención.** Centro editorial universidad del rosario. Colección lecciones: facultad de administración.

OPS/OMS “Manual de Orientación en la Aplicación de Estándares para la Atención de la Salud” <http://erc.msh.org/quality/pstools/psdefstd.cfm>

Ribaya, F. (1997). **El Absentismo Laboral.** Revista Científica Dialnet, ISSN 1133-7869, N° 83, 1997, España.

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional.** Editorial: Pearson Educación. México.

Robbins y Judge (2009). Conflicto y negociación. En comportamiento organizacional. Mexico: Pearson, 15° edición.

Ruiz (2008). Sociología de las organizaciones complejas. Universidad de Deusto Bilbao.

Silva, Santos, Rodríguez y Rojo (2008). Las Relaciones Humanas en la Empresa. España: Ediciones Cengage Learning Paraninfo.

Silva (2012) Teoría de la administración, Internacional Thomson Ediciones S.A. México.

Tamayo (2004), El proceso de la investigación científica 4º Edición, Editorial Limusa.

Wester, J. H. (2008). “Dimensiones y retos de una educación para la responsabilidad ciudadana”. Utopía y praxis latinoamericana. N° 42. Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social. CESA-FCES, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.