



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPLEADOS
DE UNA EMPRESA DE ENVASES PLÁSTICOS UBICADA EN EL
MUNICIPIO LOS GUAYOS ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Rodriguez Ernesto

Línea de Investigación:

Gestión de personas

Autores:

Requiza Rodmig

Zerpa Arianny

Bárbula, Junio 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPLEADOS
DE UNA EMPRESA DE ENVASES PLÁSTICOS UBICADA EN EL
MUNICIPIO LOS GUAYOS ESTADO CARABOBO**

Autores:
Requiz Rodmig
Zerpa Arianny

Trabajo de grado presentado para optar por el título de
Licenciados en Relaciones Industriales

Bárbula, Junio 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CARTA DE APROBACION DEL TUTOR

Quien suscribe, el Prof. Ernesto Rodríguez, hace constar que el Trabajo de Grado, bajo el título **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE ENVACES PLÁSTICOS UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS GUAYOS ESTADO CARABOBO**. Presentado por los bachilleres **Requiz, Rodmig**, portador de la Cédula de Identidad N° **16.580.661** y **Zerpa, Arianny**, portadora de la Cédula de Identidad N° **19.856.456**, como requisito para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, cumple con los requisitos de forma y fondo para su presentación y discusión según lo establecido en la normativa de Proyecto de Investigación y Trabajos de grado de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

En Naguanagua a los _____ días del mes _____ del 2015.

Prof. Ernesto Rodríguez

CI:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado, titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE ENVASES PLÁSTICOS UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS GUAYOS ESTADO CARABOBO**; presentado por los bachilleres Rodmig Requiz CI: 16.580.661 y Arianny Zerpa. CI: 19.856.456 para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Apellido	Nombre	C.I	Firma
----------	--------	-----	-------

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Bárbula, junio de 2015

AGRADECIMIENTO

A Dios principalmente por permitirnos llegar hasta este momento tan importante en nuestras vidas.

A nuestros padres, por habernos permitido venir al mundo, aportarnos su cariño, apoyo y comprensión de forma incondicional.

Institución Privada, la cual representó el eje fundamental de la Investigación, permitiendo llevar a cabo el desarrollo de la misma, junto con el Sr. Francisco Asuaje

Profesor Ernesto Rodríguez, quien como tutor ha sido un guía constante, que con su profesionalismo, experiencia en el área de metodología marcó las pautas a seguir para la realización del Trabajo de Grado, para la culminación exitosa de la investigación.

A otros Docentes de la Facultad que prestaron herramientas necesarias y brindaron consejos valiosos para lograr con éxito la investigación que en la actualidad se presenta.

Rodmig Requiz

AGRADECIMIENTO

Principalmente a **mi Dios** porque sin él no fuera realizado este trabajo de grado, eres mi guía y confié en ti siempre.

A mi Madre Doris Ferrer por esa persona única, inigualable que en todo momento ha estado conmigo apoyándome en todo lo que hago , eres esa persona que le debo la vida, mi única compañera, mi vida entera te la debo a ti, no sé qué sería de mi si no te tuviera conmigo. Gracias mama por todo tu amor y por creer siempre en mí...

A mi Padre José Zerpa eres y serás ese ejemplo de hombre luchador, que cada día me demuestra que nada es imposible y que si confías en ti, todo lo que te propongas lo logra. Te amo inmensamente eres el mejor papa que dios me pudo haber mandado agradecida infinitamente contigo se que todo lo que me decía era para que yo creyera en mi, y pudiera lograr esta meta tan anhelada.

A mi Familia porque como ella no hay dos, son única en todo los sentidos, abuela aunque no estés conmigo se que estas súper feliz que yo alcanzara este meta, esto es por tíiiiiii...

A mis hermanos Davis y José son lo máximo, gracias por ser esas personas únicas y especiales, no sé qué haría sin ustedes.

Amiga hermosa eres una persona única, gracias por estar siempre conmigo en las buenas y malas, por creer en mí, por ser ese apoyo, por nunca dejarme, por seguir alentándome en todo momento, por ser como esa hermana que me acompaña siempre, te adoro un mundo!!!

A mis Amigos gracias por llegar a mi vida, por soportarme en la realización de este trabajo gracias por esas palabras “si se puede” agradecidas con ustedes.

DEDICATORIA

A mi dios, porque sin él fuera sido imposible realizar este trabajo de grado, por estar siempre presente en mi vida.

A mis padres, por estar siempre conmigo dándome fuerza y apoyándome en todo lo que me propongo, por levantarme los ánimos, por sus palabras mágicas “tu si puedes” por estar en cada minuto de mi vida diciendo que nada es imposible.

A mi abuela hermosa, aunque ya no estás físicamente me acompañas y me guías en cada paso que doy, mil gracias por demostrar que todo en esta vida se puede lograr que mejor ejemplo a seguir que TU. Eres y serás ese motor de vida que siempre me acompañara.

A mis hermanos, que siempre están allí alentándome siempre y por su amor incondicional.

A toda mi familia, que de una u otra manera siempre están presente, apoyándome en todo lo que realizo, por ser esos seres con los que puedo contar en las buenas y en las malas.

A todas esas personas (amigos, amigas) que estuvieron en todo momento a la hora de realizar este trabajo, por confiar y creer siempre en mi.

Arianny Zerpa



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE ENVASES PLÁSTICOS UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS GUAYOS ESTADO CARABOBO.

Autores:

Requiz Rodmig

Zerpa Arianny

Trabajo de Grado presentado a la ilustre Universidad de Carabobo para optar al
Título de Licenciados en Relaciones Industriales

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como Objetivo General **Analizar el clima organizacional y su influencia en los empleados de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.** Además en sus objetivos específicos tenemos Identificar los factores del clima organizacional y la percepción en el personal operativo y supervisorio de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo, Señalar las debilidades y fortalezas presentes en el clima organizacional, Establecer sugerencias para fortalecer el clima organizacional en la empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo. La metodología de la investigación es de tipo de campo con nivel descriptiva. Se tomo como técnica la encuesta el cual contaba con respuesta dicotómica, SI y NO. La misma fue dirigida tanto al personal operativo como al supervisorio de la organización en estudio. La validez del instrumento se sometió a juicio de expertos. El análisis de datos se realizo bajo un programa estadístico, presentando los resultados en porcentaje. El mismo nos arrojó como resultado que el clima organizacional es fundamental para las empresas y puede influir tanto en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Palabras Claves: Clima Organizacional.

Línea de Investigación: Gestión de Personas



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPLEADOS DE
UNA EMPRESA DE ENVASES PLÁSTICOS UBICADA EN EL MUNICIPIO
LOS GUAYOS ESTADO CARABOBO.**

Autores:

Requiz Rodmig

Zerpa Arianny

Trabajo de Grado presentado a la ilustre Universidad de Carabobo para optar al
Título de Licenciados en Relaciones Industriales

Summary

This research had as General objective to analyze the organizational climate and its influence on employees of a company of plastic containers located in the los Guayos municipality State Carabobo. Also in their specific objectives we have to identify the factors of the organizational climate and the perception in the operating and supervisory staff of a company of plastic containers located in the los Guayos municipality State Carabobo, pointing out the strengths and weaknesses in the organizational climate, setting suggestions to strengthen the organizational climate in the company of plastic containers in the los Guayos municipality status Carabobo. The research methodology is descriptive field level. It took the survey which had closed in response, as a technique If or Not. It was directed to operating personnel and the supervisory organization in study. The validity of the instrument is subjected to expert opinion. Data analysis was conducted under a statistical programmers, presenting the results in percentage. The same we threw as a result that the organizational climate is crucial for companies and can both influence the job performance of its employees.

Key words: Organizational climate, performance work

Line of investigation: people management.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	V
Dedicatoria	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRAC	IX
Índice de Cuadros	XII
Índice de Gráficos	XIII
Introducción	XVI
CAPÍTULO I.	
EL PROBLEMA.	
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Objetivo General.....	23
1.3 Objetivos Específicos.....	23
1.4 Justificación.....	24
CAPITULO II.	
MARCO TEÓRICO	
A. Antecedentes de la Investigación.....	25
B. Bases Teóricas.....	30
1. Teoría de la Motivación Humana.....	31
2. Teoría del Liderazgo.....	34
2.1 El estilo Autocrático es la “X”.....	34
2.2 El estilo Participativo es la “Y”	35
3. Teoría del Clima Organizacional del Likert.....	36
4. Origen del Clima Organizacional.....	38
5. Definición del Clima Organizacional.....	38
6. Características del Clima Organizacional.....	41
7. Importancia del Clima Organizacional.....	41
8. Componentes del Clima Organizacional.....	42

9. Dimensiones del Clima Organizacional.....	43
10. Desempeño Laboral.....	46
11. Desempeño Laboral en las Organizaciones.....	46
12. Factores que influyen en el Desempeño Laboral.....	48

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO.

3.1 Naturaleza de la Investigación.....	50
3.2 Tipo de Investigación.....	50
3.3 Estrategias Metodológicas.....	51
3.4 Cuadro Técnico Metodológico.....	52
3.5 Población.....	53
3.6 Muestra.....	53
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
3.8 Confiabilidad y Validez.....	56

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	57
CONCLUSIÓN.....	102
RECOMENDACIONES	104
Lista de Referencias.....	106
ANEXOS.....	108

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Escuelas que sustentan el Clima Organizacional.....	31
Cuadro N°2 Cuadro Técnico Metodológico.....	52
Cuadro N°3 Distribución de la Población y de la Muestra.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	Pág.
1. Nivel Operativo, Estructura, Reglas.....	58
2. Nivel Operativo, Estructura, Procedimientos.....	59
3. Nivel Operativo, Estructura, Trámites Administrativos.....	60
4. Nivel Operativo, Estructura, Estructura Organizacional.....	61
5. Nivel Operativo, Responsabilidad, Toma de Decisiones.....	62
6. Nivel Operativo, Responsabilidad, Iniciativa.....	63
7. Nivel Operativo, Responsabilidad, Incentivo Laboral.....	64
8. Nivel Operativo, Recompensa, Beneficios.....	65
9. Nivel Operativo, Recompensa, Salario.....	66
10. Nivel Operativo, Desafío, Aceptación de Riesgo.....	67
11. Nivel Operativo, Desafío, Metas.....	68
12. Nivel Operativo, Relaciones, Ambiente Laboral.....	69
13. Nivel Operativo, Relaciones, Relaciones Interpersonales.....	70
14. Nivel Operativo, Relaciones, Relaciones Sociales.....	71
15. Nivel Operativo, Cooperación, Espíritu de Ayuda.....	72
16. Nivel Operativo, Cooperación, Apoyo Mutuo.....	73
17. Nivel Operativo, Estándares, Evaluación de Desempeño.....	74
18. Nivel Operativo, Estándares, Indicador de Gestión.....	75
19. Nivel Operativo, Conflicto, Negociación.....	76
20. Nivel Operativo, Conflicto, Conflicto.....	77
21. Nivel Operativo, Conflicto, Solución del Problema.....	78

22. Nivel Operativo, Identidad, Sentido de Pertenencia.....	79
23. Nivel Supervisorio, Estructura, Reglas.....	80
24. Nivel Supervisorio, Estructura, Procedimientos.....	81
25. Nivel Supervisorio, Estructura, Trámites Administrativos.....	82
26. Nivel Supervisorio, Estructura, Estructura Organizacional.....	83
27. Nivel Supervisorio, Responsabilidad, Toma de Decisiones.....	84
28. Nivel Supervisorio, Responsabilidad, Iniciativa.....	85
29. Nivel Supervisorio, Responsabilidad, Incentivo Laboral.....	86
30. Nivel Supervisorio, Recompensa, Beneficios.....	87
31. Nivel Supervisorio, Recompensa, Salario.....	88
32. Nivel Supervisorio, Desafío, Aceptación de Riesgo.....	89
33. Nivel Supervisorio, Desafío, Metas.....	90
34. Nivel Supervisorio, Relaciones, Ambiente Laboral.....	91
35. Nivel Supervisorio, Relaciones, Relaciones Interpersonales.....	92
36. Nivel Supervisorio, Relaciones, Relaciones Sociales.....	93
37. Nivel Supervisorio, Cooperación, Espíritu de Ayuda.....	94
38. Nivel Supervisorio, Cooperación, Apoyo Mutuo.....	95
39. Nivel Supervisorio, Estándares, Evaluación de Desempeño.....	96
40. Nivel Supervisorio, Estándares, Indicador de Gestión.....	97
41. Nivel Supervisorio, Conflicto, Negociación.....	98
42. Nivel Supervisorio, Conflicto, Conflicto.....	99
43. Nivel Supervisorio, Conflicto, Solución del Problema.....	100
44. Nivel Supervisorio, Identidad, Sentido de Pertenencia.....	101

INTRODUCCIÓN

El factor humano es determinante en las organizaciones, ya que es el que agrega valor en los productos y servicios de las mismas. Debido a la alta competitividad a nivel industrial, muchas empresas han descubierto la importancia de tener un buen clima organizacional ya que con este, se tiene a un personal altamente motivado, comprometido y productivo, lo cual conlleva a un mejor desempeño de las personas, aportando así al cumplimiento los objetivos estratégicos de la organización y proyectando confiabilidad y estabilidad al exterior de la Empresa.

Basados en las referencias del marco teórico y las investigaciones realizadas, se propone el estudio del clima organizacional para una empresa de envases plástico, el cual medirá las percepciones que tienen los individuos de su lugar de trabajo ó área en la que se desenvuelven. Para esto se han recopilado una serie de teorías e investigaciones que muestran porqué es importante la medición del clima en las organizaciones, brindando así un instrumento con el que se pueda realizar un diagnóstico acertado del clima organizacional.

Por tal razón el siguiente estudio estructurado inicialmente por el Capítulo I, el cual se encuentra conformado por el planteamiento del problema, objetivos de la investigación: el general y el específico, luego se describe la justificación del problema.

El Capítulo II Donde se encuentra el marco teórico referencial: antecedentes de la investigación, bases teóricas: las diferentes teorías que sustentan la investigación y también el cuadro técnico metodológico.

El Capítulo III, se encuentra conformado por el marco metodológico, el tipo y diseño de la investigación, las estrategias metodológicas, la población, la muestra, la confiabilidad y validez del instrumento y las técnicas de recolección de datos.

Por último el Capítulo IV, que se halla los análisis de los resultados e interpretación, obtenidos a través de la aplicación del instrumento. Finalmente se establecen la lista de referencia y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la actualidad se están generando cambios importantes en todos los ámbitos, los cuales influyen en el comportamiento humano, específicamente en el individuo y en el trabajo, estos actúan de manera conjunta en un escenario donde las metas, objetivos e intereses del individuo forman parte de un proceso que constituye el funcionamiento de la organización; en la cual todos los miembros pertenecientes a ella se rigen por principios y normas, muchas de las cuales son establecidas desde la sociedad. Al hablar de organización se debe pensar en esta como un sistema integrado, en partes que conforman un todo, y que cada parte de este, está interrelacionada de una manera conjunta para lograr que alcance las metas y objetivos que se ha trazado la organización.

Para las organizaciones es realmente importante abarcar eficazmente los elementos motivadores que incitan a los trabajadores a comportarse de una manera deseada para la organización, de tal forma que puedan orientar las acciones de estos para su propio beneficio, el de la organización y la sociedad. La orientación del nuevo trabajador y su posterior desarrollo tiene una evidente incidencia en el bienestar progresivo de la organización.

Es por ello, que en las organizaciones, las características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, llegando a ser un fenómeno que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, y esto se traduce en un

comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización sobre su desempeño laboral, productividad, satisfacción y calidad, entre otros.

Actualmente, muchas compañías desconocen la importancia de la comodidad en cuanto al buen ambiente laboral. Para las empresas actuales su consistencia se deberá en gran medida al clima organizacional, por lo que es necesario el continuo mejoramiento del mismo. Como antes se mencionaba el clima organizacional como el medio ambiente, humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este influye en la satisfacción y por tanto en la productividad. Es un tema de gran relevancia para las empresas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización.

Es necesario señalar, que en Venezuela, hay un interés en crear nuevos negocios, todo él que establece una empresa grande, mediana o pequeña, desea triunfar de forma rápida. Si, tal deseo es comprensible, se les debe recomendar a los nuevos empresarios, que en estos tiempos sin un buen servicio, el futuro será efímero o simplemente no existirá. Dado que se vive en un mundo caracterizado por la globalización, las empresas se han dado la tarea de enfrentarse ante un mercado cada vez más competitivo, donde el triunfo está representado por la capacidad que puedan tener dichas compañías para responder frente a los cambios y de adaptarse ante las exigencias del entorno. El nuevo reto que se plantean es el de ser competitivos, lo cual puede lograrse de muchas maneras, entre ellas mediante la fidelización del cliente, proporcionándole la mejor atención y servicio, de tal forma que estén satisfechos.

La investigación centró su interés en el estudio del clima organizacional y su influencia en los empleados de una empresa de envases plásticos; en las organizaciones no se ha cuidado en crear y mucho menos en mantener un clima que permita al trabajador sentirse en un ambiente estable, armonioso, que le permita

desempeñar sus funciones, dando de sí, lo que la organización espera de sus trabajadores, un alto grado de compromiso. Originando trabajadores que realizan sus funciones con cierta automaticidad, sin generar nuevas ideas, con poco sentido de pertenencia, no comprometidos con la organización.

De ahí nace la importancia de dicha investigación, ya que el desempeño de los trabajadores traerá como consecuencia, organizaciones fuertes, con objetivos cumplidos y metas trazadas; o simplemente todo lo contrario.

Por primera vez fue introducida este concepto al área de psicología organizacional por GELLERMAN /1960. El cual estaba influido por dos grandes escuelas del pensamiento: La escuela de Gestalt, y la escuela Funcionalista. Según la escuela de Gestalt: los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que el mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Según Max Wertheimer. Por otro lado la escuela Funcionalista: formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo depende del ambiente que la rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Según Henri Wallon.

Se puede decir que el clima organizacional es algo como la atmósfera dentro de la compañía o como lo que se respira en ella y tiene que ver con el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables; con los cuales el empleado valora su trabajo.

Según Dessler (1993:181) el clima organizacional se refiere al “Conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e

influye en el comportamiento de las personas que la forman”. Cada organización posee un clima que lo caracteriza. Por tanto, el clima que se encuentre dependerá de la unidad de análisis.

El tipo de clima encontrado en un departamento u organización pueden diferir del otro; y ambos inclusive podrían diferir del clima organizacional como un todo. La evidencia de un entorno que se caracteriza por ser turbulento, en donde las variables macroeconómicas desempeñan un rol significativo y protagónico en la supervivencia de la empresa, con lleva a que la gerencia este atento ante la Atmósfera de su clima organizacional. Lo cierto, es que el clima organizacional es el producto final de muchas acciones, retroalimentaciones, interacciones, diseños y saltos o reconfiguraciones leves y discontinuos que pueden evolucionar durante meses o años.

Según Litwin y Stringer, define el clima como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo”.

Así mismo el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta la competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, aptitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El desempeño laboral, se refiere al rendimiento que tiene el trabajador en el desarrollo de sus funciones dentro de la organización. En el enfoque a partir del análisis funcional se generan normas o estándares de competencia laboral, que se evidencian a través del cumplimiento de criterios de desempeño o logros específicos en el trabajo. En el enfoque basado en el comportamiento se identifican las

competencias como características o atributos personales de los trabajadores de actuación superior, las cuales se evidencian a través de conductas observables en el trabajo. En ambos casos, la competencia se demuestra en el desempeño.

Según Chiaveneato (2000) Define el desempeño laboral “es el mejor comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituyen la estrategia final para lograr los objetivos”.

Cabe destacar que las organizaciones están pasando por una transformación fundamental en todo el mundo dejando de lado la idea de las organizaciones tradicionales, rígidas, y ahora queriendo integrar en todo al personal que las conforman y así trabajar en equipo. De acuerdo a esto se requiere de una gerencia dinámica, innovadora, creativa y única, donde se pueda entrelazar de forma productiva todos los recursos que su organización tiene, y estar atento de cómo se manifiestan los cambios para mantenerse activo en el mercado.

En este sentido la organización debe estar atenta al rol que se desempeña en pro del factor humano, que además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones, saber utilizar eficientemente todo el legado de conocimientos; y no descuidar el clima del trabajo, como se sabe, constituyen la personalidad de la organización.

Entorno a esto Mora (1985) sostiene que las empresas venezolanas adolecen en el presente, en su gran mayoría de un buen clima organizacional, lo cual conlleva a problemas en la productividad, satisfacción de los trabajadores, demandando a que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional. Partiendo de lo anterior, el clima organizacional es percibido directa e indirectamente por los trabajadores que laboran en ese medio y de allí su importancia ya que del mismo se podrá garantizar un desempeño laboral óptimo y satisfactorio.

Es importante direccionar los esfuerzos hacia un concepto sistémico y lograr desarrollar las competencias óptimas en las áreas claves de éxitos, coherente con los propósitos organizacionales y de los colaboradores, con el fin de establecer un ganar progresivo y que las partes lo comprenda y revisen si su aporte como inversionistas tanto para la organización como para sus trabajadores. Definitivamente esta comprobado, que el capital humano en forma de trabajadores con conocimiento exitosamente retenidos en una organización es esencial para la rentabilidad de una empresa. Llegar a lograr la actitud de capital humano es el objetivo final que deben perseguir las organizaciones, sucede que esto es un proceso y tratar de saltar escalones puede tener sus consecuencias. De nada sirve tener una gerencia con altos niveles de conocimiento si en los grupos, los integrantes no están comprometidos con la organización.

De tal manera dicha investigación va centrada en la empresa ubicada en el Municipio los Guayos Estado Carabobo dedicada a la fabricación de envases de agua potable y otros derivados plásticos, para determinar la percepción del clima organizacional y la influencia que este tiene en sus trabajadores, ya que la misma pasa por una situación irregular que ocasiona incertidumbre y descontento por lo que se ha generado un clima muy tenso, desfavorable para la misma ya que el trabajador no se siente cómodo en su lugar de trabajo. Esto nos ha generado conseguir respuestas a las siguientes interrogantes:

¿De qué modo afecta el clima organizacional en los trabajadores de esta empresa?

¿Qué alternativa tiene la empresa para el mejoramiento del clima organizacional de sus trabajadores?

Objetivo General

Analizar el clima organizacional y su influencia en los empleados de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Identificar los factores del clima organizacional y la percepción en el personal operativo y supervisorio de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.

Señalar las debilidades y fortalezas presentes en el clima organizacional de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.

Establecer sugerencias para fortalecer el clima organizacional en la empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.

Justificación de la investigación

El clima organizacional afecta tanto a los jefes como empleados, es un problema creciente que ocasiona desequilibrios y deterioros en las organizaciones. Desencadenando distintos problemas de salud tanto físicos como psicológicos, que a su vez ocasionan bajo desempeño, rendimiento y de la misma manera incrementando la probabilidad de accidentes laborales, ausentismos y malas relaciones en el lugar de trabajo.

Es por ello, que influye el desempeño laboral, debido a que este se conecta con las habilidades, motivación, trabajo de grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como la percepción del papel que desempeña, dado que la habilidad refleja las capacidades interpersonales, conocimientos del puesto, y técnicas del trabajo.

Por tal motivo, El clima organizacional propuesto en esta investigación constituirá una herramienta fundamental que apoyara y reforzara el proceso de mejoramiento continuo que ha venido desempeñando la empresa en pro de sus trabajadores.

Contribuyendo de esta manera a que en una organización exista un buen clima organizacional donde cada trabajador pueda y se sienta a justo en la misma y obtener así un favorable desempeño laboral, creando una mayor producción a la empresa y así buscar disminuir la problemática que afecta, tanto a los empleados como a la organización, considerando de suma importancia, la calidad de servicio como el bienestar del empleado siendo el recurso humano el que hace posible la consecución de las metas de toda organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

A continuación se presenta el marco teórico referencial que se estudia en dicha investigación, en el cual se encuentran citas y comentarios de autores expertos sobre el tema. El mismo está basado por los antecedentes, las bases teóricas.

Antecedentes

En cuanto al proceso de esfuerzo investigativo exigido por parte de los investigadores, encontramos información de trabajos relacionados con Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral, que se encuentra vinculados directa e indirectamente con el tema planteado.

Zapata, R (2013); Clima Organizacional de la Dirección de Recursos Humanos de una Institución de Educación Superior. Trabajo de grado presentado para optar el título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo. Publicado.

El objetivo general de la presente investigación fue Analizar el clima organizacional de la Dirección de Recursos Humanos de una Institución de Educación Superior a través del estudio de las seis (06) dimensiones presentes, con el fin de proponer una serie de recomendaciones en base a los resultados obtenidos. El basamento teórico está fundamentado en las concepciones de autores tales como Brunet, Alles y Chiavenato, entre muchos otros los cuales gracias a sus aportes sustentaron la información necesaria para facilitar la comprensión y fortalecimiento del tema objeto de estudio. En cuanto al aspecto metodológico, el presente estudio es de carácter descriptivo de campo; aplicándose además un instrumento de recolección de

información con treinta (30) ítems o afirmaciones y cinco (05) alternativas de respuesta en escala de Likert que permitió obtener los datos necesarios para conocer la realidad de la Institución. La población está compuesta por ochenta y un (81) trabajadores, tomándose una muestra para aplicar el instrumento de veinte (20). En cuanto a la validación del instrumento, esta se llevó a cabo a través del juicio de tres (03) expertos; y la confiabilidad del instrumento se obtuvo a mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach obteniéndose un 0,85% lo que indica un alto nivel de confiabilidad. Luego se procesaron todos los datos, se analizaron los resultados, se hicieron comparaciones de las debilidades y fortalezas encontradas y se llegó a la conclusión de que el clima organizacional es una cuestión que depende en gran parte de las condiciones que presenta la organización a sus trabajadores y de la forma como estos perciban tales condiciones, por lo cual se puede decir que el clima organizacional no va a depender solo de una parte u otra, sino que van a la par empresa-trabajador.

En cuanto a la muestra se utilizó el tipo censal, por considerarse que la población es pequeña. Se aplicó un instrumento en la modalidad de cuestionario para la recolección de información, con preguntas elaboradas de Acuerdo a la escala de Likert con tres (3) alternativas de respuesta. El cuestionario se validó a través de tres (3) expertos y se determinó la confiabilidad a través de Alpha de Crombach, el cual arrojó un coeficiente igual a 0,94, lo que confirmó que el instrumento es altamente confiable. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluyó que en la institución existe un clima organizacional favorable pero se deben reforzar las debilidades presentadas en cuanto al liderazgo, el sistema de recompensas existente y la participación de los docentes en la toma de decisiones

Ardito V (2012). Clima Organizacional y el Desempeño Docente en la E.B.E “JOSÉ FÉLIX RIBAS”, ubicado en el municipio Valencia estado Carabobo.

Trabajo de grado presentado para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación. Universidad de Carabobo. PUBLICADO.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño docente de la E.B.E. —José Félix Ribas||, ubicada en el municipio Valencia Estado Carabobo. El estudio estuvo enmarcado dentro de una investigación descriptiva de campo de corte transversal o transaccional. La población objeto de estudio estuvo constituida por veinticuatro (24) docentes de la institución antes mencionada. En cuanto a la muestra se utilizó el tipo censal, por considerarse que la población es pequeña. Se aplicó un instrumento en la modalidad de cuestionario para la recolección de información, con preguntas elaboradas de acuerdo a la escala de Likert con tres (3) alternativas de respuesta. El cuestionario se validó a través de tres (3) expertos y se determinó la confiabilidad a través de Alpha de Crombach, el cual arrojó un coeficiente igual a 0,94, lo que confirmó que el instrumento es altamente confiable. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluyó que en la institución existe un clima organizacional favorable pero se deben reforzar las debilidades presentadas en cuanto al liderazgo, el sistema de recompensas existente y la participación de los docentes en la toma de decisiones.

De ponte C. (2011). Análisis del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en Partners de SAP en el Estado Carabobo. Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Administración de Empresa Mención Gerencia. Universidad de Carabobo.

El Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral, constituye un elemento importante en las agendas de las empresas. El objetivo general de este trabajo es analizar el Clima Organizacional en la satisfacción Laboral en Partners de SAP en el Estado Carabobo. Para abordar este estudio es necesario conocer y describir el Clima

Organizacional en relación a la Satisfacción Laboral del personal que labora en este tipo de empresas. Además entre sus objetivos específicos están el Identificar los elementos que conforman el Clima Organizacional en la Satisfacción laboral en los Partners SAP en el Estado Carabobo, determinar los factores del Clima Organizacional en relación a la Satisfacción Laboral y formular sugerencia orientadas a mejorar el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral presente en estas organizaciones. La Metodología de la Investigación es de tipo de campo con nivel descriptivo. Se empleo un análisis DOFA para identificar los elementos involucrados; igualmente, se tomo como técnica la encuesta y el instrumento fue la Escala de Likert. Este estudio representa un estudio significativo para el sector empresarial debido a que en una buena parte de los problemas presentes en las organizaciones tienen que ver con aspectos vinculados con el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral. Los resultados del trabajo muestran que el clima organizacional influye notablemente en la satisfacción laboral y finalmente, se generan un conjunto de sugerencias que contribuyen a la mejora del Clima Organizacional en relación a la Satisfacción Laboral de sus trabajadores.

Trejo M (2011). Evaluación del Clima Organizacional en las empresas de Sector de Alimentos del Grupo SINDONI. Trabajo de grado presentado para optar por el título de Magister en Administración de Empresa Mención Gerencia. Universidad de Carabobo. PUBLICADO

El objetivo general de la presente investigación fue Evaluar el clima organizacional de las empresas del sector alimentos del Grupo Sindoni, a través del estudio de las nueve (09) dimensiones propuestas por los autores Litwin y Stringer, con el fin de proponer una serie de recomendaciones en base a los resultados obtenidos. El basamento teórico está fundamentado en las concepciones de autores tales como Brunet, Alonso y Chiavenato, entre muchos otros, los cuales gracias a sus aportes sustentaron la información necesaria para facilitar la comprensión y

fortalecimiento del tema objeto de estudio. En cuanto al aspecto metodológico, el presente estudio es de carácter descriptivo de campo; aplicándose además un instrumento de recolección de información con cuarenta y cuatro (44) ítems o afirmaciones y cinco (05) alternativas de respuesta en escala de Likert que permitió obtener los datos necesarios para conocer la realidad de las dos empresas. La población está compuesta por trescientos veintinueve (329) trabajadores de las dos empresas, tomándose una muestra para aplicar el instrumento de ciento sesenta y ocho (178). En cuanto a la validación del instrumento, esta se llevó a cabo a través del juicio de tres (03) expertos; y la confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach obteniéndose 0,93 lo que indica un alto nivel de confiabilidad. Luego se procesaron todos los datos, se analizaron los resultados, se hicieron comparaciones de las dimensiones del clima organizacional en las dos empresas y confirmando que éste es una cuestión que depende en gran parte de las condiciones que presenta la organización para sus trabajadores y de la forma como estos perciban tales condiciones, por lo cual se puede decir que el clima organizacional no depende solo de una parte, sino que van a la par empresa trabajador.

Flores D. Zapata R (2010). Clima Organizacional de una Institución Adscrita a una Alcaldía del Estado Carabobo. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. PUBLICADO.

La presente investigación, tuvo como objetivo general Analizar el Clima Organizacional de una Institución Adscrita a una Alcaldía del Estado Carabobo, a través del estudio de una serie de dimensiones para la proposición de un conjunto de recomendaciones en función de los resultados obtenidos del clima presente en dicha Institución. Para desarrollarlo nos basamos en la recopilación teórica de Brunet, junto con otros autores como Alles y Chiavenato, quienes juntos nos permitieron fortalecer

el tema de estudio. Se realizó una investigación de carácter descriptivo; como estrategia metodológica, se aplicó un cuadro técnico, así mismo un cuestionario a los trabajadores que conforman la Institución, el cual constó de 60 afirmaciones, todas con 5 alternativas de respuesta, relacionadas con los indicadores y en escala de Likert. La población está representada por 52 trabajadores, por ser una población pequeña y manejable por los investigadores no se requiere ninguna técnica de muestreo. Por su parte, la validación del instrumento se llevó a cabo a través de 3 Juicios de Expertos y la confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Coeficiente de Alpha de Cronbach obteniéndose un 0,81% lo que indica un alto nivel de confiabilidad. Finalmente se analizaron los resultados, se hicieron comparaciones de las debilidades y fortalezas encontradas y se llegó a la conclusión de que el clima organizacional va a depender de las condiciones que presente la organización a sus trabajadores y del grado en que estos se sientan conforme o no con tales condiciones, lo cual deja claro que es un asunto que no depende solo de la empresa, sino que entra en el juego también los trabajadores como factor determinante.

Bases Teóricas

Teorías que sustentan el clima organizacional

De acuerdo con Brunet (2005:13) dentro del concepto de clima organizacional “existe una influencia de dos grandes escuelas de pensamiento, la Escuela Gestalt y la Escuela Funcionalista, las cuales han aportado elementos constitutivos para su definición. La Escuela Gestalt, se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

1. Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
2. Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta Escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y actúan en función de la forma en que ven el mundo.

Es decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la Escuela Funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea, las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Escuela Gestalt	El individuo se adapta al medio que lo rodea, para esta Escuela el clima en la organización ya está determinado.
Escuela Funcionalista	El individuo que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima.

Cuadro N°1 Escuelas que sustentan el clima organizacional

Fuente: Brunet (2005) Elaborado: Requiza, R. Zerpa, A. (2015)

Teoría de la Motivación Humana

Trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. (Quintero; J; 2007:1). Es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Quintero; J; 2007:1).

Llopart (2000: p. 120) explica la teoría de las necesidades de Maslow:

El concepto de jerarquía de necesidades de Maslow, planteado, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura

se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad”.

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo (Quintero; J; 2007:1)

Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio (Quintero; J; 2007:2).

Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal (Quintero; J; 2007:2).

Necesidades de amor, afecto y pertenencia: cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social (Quintero; J; 2007:2).

Necesidades de estima: cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (Quintero; J; 2007:2).

Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad (Quintero; J; 2007:2).

Necesidades de auto-realización: son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (Quintero; J; 2007:3).

Maslow también identificó otras tres categorías de necesidades, lo que dio origen a una rectificación de la jerarquía de necesidades (Quintero; J; 2007:4).

Necesidades estéticas: no son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes (Quintero; J; 2007:4).

Necesidades cognitivas: están asociadas al deseo de conocer, que posee la mayoría de las personas; como resolver misterios, ser curioso e investigar actividades diversas fueron llamadas necesidades cognitivas, destacando que este tipo de

necesidad es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas (Quintero; J; 2007:4).

Necesidades de auto-trascendencia: Hacen referencia a promover una causa más allá de sí mismo y experimentar una comunión fuera de los límites del yo; esto puede significar el servicio hacia otras personas o grupos, el perseguir un ideal o una causa, la fe religiosa, la búsqueda de la ciencia y la unión con lo divino (Quintero; J; 2007:4).

El punto ideal de la teoría de Maslow sería aquel en el cual el hombre se sienta “autorrealizado” pero esto es muy raro, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización.

Teoría de Liderazgo

El estilo autocrático es la “X”

Los “líderes X” se caracterizan por aplicar su autoridad con confianza y seguridad dando las órdenes que consideran más adecuadas en virtud de su categoría o conocimiento. No debemos entender esto como un rasgo negativo pues no suele realizarse de forma hostil pese a restar libertad a los subordinados. Estos líderes autocráticos suelen ser bastante eficaces en el mando y son perfectos para las tareas que requieren tomar decisiones rápidas minimizando el debate y el conflicto. Si las instrucciones son transmitidas de forma clara los subordinados suelen adaptarse a esta circunstancia aunque la empresa puede no estar utilizando todo su potencial.

Algunos rasgos que pueden ayudarnos a localizar a a estos líderes se basan en una visión tradicional de la naturaleza humana que se puede describir con los siguientes puntos:

- Orientación hacia la tarea

- Fuerte supervisión y detallismo
- Ciertos rasgos paternalistas
- Interesado en la autopromoción
- Generalmente extrovertidos
- Busca continuamente la eficiencia
- Presiona por el cumplimiento de tiempos
- Toma rápida de decisiones

El estilo participativo es la “Y”

Al contrario que el “líder X”, el participativo se basa en compartir las decisiones y en dar libertad a los empleados de manera que se adapta perfectamente a estructuras con necesidades creativas o de independencia funcional. A cambio, las elecciones serán más lentas y la organización será más compleja de mantener. Los grupos de trabajo se convierten en fuentes de información y normalmente puede venir acompañado por un incremento de la productividad pues este hecho proporciona una mayor sensación de reconocimiento individual y satisfacción personal pero no se adapta igual a todos los puestos de trabajo.

Pese a estos beneficios se introduce la posibilidad de que se produzcan conflictos internos y complica la gestión de dirección y coordinación. Los rasgos reconocibles de este tipo de liderazgo son:

- Orientación hacia el trabajador
- Supervisión general
- Actitud democrática
- Atento a las necesidades individuales
- No entra en demasiados detalles y confía en la delegación
- Puede caer en un exceso de permisividad
- Toma lenta de decisiones
- Normalmente introvertidos

Como vemos, cada tipo de liderazgo es diferente pero no por ello deja de ser útil para ciertas áreas profesionales. En base a estas características tendríamos que seleccionar a los líderes más adecuados para cumplir nuestros objetivos. Si

necesitamos que un departamento se base en la velocidad de decisión nos beneficiaremos de un líder fuerte que encaje con el modelo X. La influencia sobre la motivación individual también se verá afectada por el tipo de empleados ya que aquellas personas que prefieran ser conducidos evitando la responsabilidad aceptarán de buena gana este tipo de liderazgo.

Sin duda no es el preferido de Mc Gregor, pues considerar que la relación con la empresa sea de esta manera va contra el concepto humanista de las empresas modernas. La motivación desde la teoría Y ha sido estudiada bajo el prisma de que el trabajo en sí mismo puede ser fuente de satisfacción y que los trabajadores pueden ser parte de la solución de los problemas de la empresa pese a ralentizar la toma de decisiones. Esta ha sido una perspectiva ampliamente criticada por resultar poco realista y práctica en la mayoría de las áreas profesionales, por ello es bueno considerar a la X y a la Y como alternativas y en algunos casos como complementarias.

Teoría del clima organizacional de Likert

Esta teoría establece que el comportamiento asumido por los empleados directamente del comportamiento que tenga la organización y como la perciben sus miembros, por lo tanto la reacción estará determinada por la percepción.

Para Brunet (2005:28), “la teoría de Likert permite visualizar en términos de causa y efecto, la naturaleza de los climas que se estudian y permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa”. Es decir en un estudio de clima son muchas las variables que pueden afectar la estabilidad de la organización. Likert estableció una trilogía de variables para el estudio y diagnóstico del clima organizacional que determinan las características propias de una organización y que

influye en la percepción individual del clima como lo son: Variables causales, intermedias y finales.

Variables causales: están definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables intermedias: reflejan el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia ya que constituyen los procesos organizacionales como tal.

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

La combinación de estas variables permite determinar dos tipos de clima, los cuales a su vez se subdividen en dos grupos: 1). Autoritario (autoritario explotador y autoritario paternalista). 2). Participativo (consultivo y participación de grupo). En el clima organizacional Likert establece la existencia de factores que contribuyen en la percepción individual del clima y de los microclimas de la organización para Brunet (2005) estos factores son:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.

- Los factores personales tales como; la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización. (29).

Es importante para la organización tener en cuenta cuales son los principales factores que están afectando su ámbito laboral y así poder tomar acciones correctivas en la misma.

Origen del Clima Organizacional

Las primeras referencias a lo que hoy se conoce como clima organizacional tienen su punto de partida en 1960 con aportes de la Psicología Industrial y/o Organizacional de Gellerman; con el auge de la teoría de comportamiento organizacional y el interés por todo lo relacionado con el desarrollo de las organizaciones, se hizo evidente la necesidad de estudiar el clima como un aspecto de la organización que era susceptible de medición y influía notablemente en el desempeño. Sin embargo autores como Porret (2000) señalan que en el área de Psicología, el pionero en relación al tema es Lewin en 1939, con su estudio sobre patrones de comportamiento agresivo, posteriormente luego de la década de los 60, los estudios de clima adquirieron mayor relevancia, tanto a nivel de trabajos de campo como de laboratorio.

Definición de Clima Organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando ambiente general de la organización tal como plantea Daft (2005). Distintos autores han elaborado diferentes definiciones de lo que se denomina clima

organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella. Uno de los primeros teóricos en aproximarse al tema fueron Porter, Lawler y Hackman en (1975), citados por Porret (2000) comentan que el clima se refiere a las propiedades habituales, típicas o características de un ambiente de trabajo concreto según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en el o están familiarizadas con él. Asimismo Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) citado por Porret (2000: 347), quienes entienden que clima organizacional “es el proceso de formulación de juicios implícitos al atribuir una clase de rasgos humanos a una entidad externa del individuo sea esta un grupo de trabajo o una organización entera”. Al analizar estas dos primeras conceptualizaciones se evidencia en la primera un énfasis en la percepción de los trabajadores del clima organizacional desde sus aspectos objetivos mientras que la segunda enfatiza en que es un proceso, y añade la visión de los elementos de juicio o atribuciones que pueden hacer las personas que laboran en la empresa sobre su ambiente de trabajo.

Más adelante surgen nuevos planteamientos como el de Villegas (1998) quien comenta que cuando se les pregunta a los ejecutivos sobre lo que entienden por clima estos manifiestan que es algo intangible que se sabe que existe pero que no se explica con facilidad, pero determina las formas de hacer las cosas. Algunos como Brunet (1999) y Porret (2000); coinciden en que puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes integran la organización. Por su parte Bustos y otros (2005: 3) dicen que el clima organizacional “es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.” Otra definición de Villegas (1998: 208) sobre el clima organizacional es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento”. A fin de comprender mejor el

concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos comunes planteados por Goncalves (2000):

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. En síntesis se puede entender que el clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo anterior resulta difícil establecer una definición de clima que abarque todos los aspectos mencionados por los distintos autores antes citados. Sin embargo, una reciente conceptualización ha sido elaborada por Rodríguez (2005, p. 161) planteando al clima como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”. Como puede observarse esta definición coincide con aspectos tomados en consideración por diversos autores, como la percepción de los miembros, además incluye en su planteamiento las relaciones interpersonales; sin embargo añade el elemento de ambiente físico al concepto de clima organizacional que en las definiciones revisada había sido obviado. Al analizar este nuevo elemento el investigador considera que tiene relevancia

pues para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y estar satisfecho con el ambiente donde se desenvuelve todo el personal, es fundamental para mejorar el desempeño de la organización a todos sus niveles.

Características del Clima Organizacional

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, comentados por Villegas (1999):

- Relacionados con el ambiente físico.
- Relacionados con los atributos organizacionales.
- Relacionados con las características de las personas.

Importancia del Clima Organizacional

Muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, el cual va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización como se comento en párrafos anteriores, tanto a nivel positivo como negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, se pueden nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, se pueden señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, entre otros.

En síntesis el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se

tornan las relaciones dentro y fuera de la organización. Al respecto Brunet (1999: 20) explica que la importancia del estudio del clima radica en tres razones fundamentales como se comentan a continuación:

- Evaluar las fuentes de conflicto, estrés o de insatisfacción, que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas.
- Iniciar y sostener un cambio que indique los elementos específicos sobre los cuales deben dirigirse las intervenciones.
- Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que pueden surgir. Al monitorear estos elementos se puede ejercer un control sobre el clima que permite administrar la organización de manera más eficaz. Otro punto relevante dentro de la temática de clima organizacional es el relacionado con las dimensiones que lo miden.

Componentes del Clima Organizacional

Existen varios aspectos que se pueden considerar como componentes del clima organizacional, entre los que se señalan los siguientes:

-Aspecto Individual: este aspecto incluye las actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores y aprendizaje.

-Grupo e Intergrupo: incluye la estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.

-Motivación: abarca lo relacionado a los motivos, las necesidades, el esfuerzo y el refuerzo

-Liderazgo: poder, políticas, influencia y estilo.

-Estructura de la Organización: Organigrama, subordinación, cadena de mando, cargos y puestos existentes en la organización.

-Procesos Organizacionales: evaluación del rendimiento, sistema de remuneración, comunicación y toma de decisiones.

Dimensiones del Clima Organizacional

Para el estudio de las dimensiones del clima organizacional la mayoría de los investigadores optan por la de los autores Litwin y Stinger, quienes utilizan un cuestionario que aplican a los miembros de la organización, basado en nueve dimensiones que explican el clima existente en determinada organización. Cada una de éstas se relacionan con ciertas propiedades de la organización tales como:

Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad (empowerment): es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: se refiere al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los retos que impone el trabajo.

Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre iguales como entre jefes y subordinados.

Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: es la percepción de los miembros acerca de la importancia que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto igual como superior, en aceptar las opiniones diferentes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

La importancia de recolectar esta información radica en comprobar que el clima organizacional influye en la conducta de los miembros de la organización, a través de las percepciones determinadas en la realidad que condicionan la motivación del trabajador.

Por otro lado Likert identificó una serie de dimensiones las cuales se definen a continuación:

Liderazgo: es una cualidad que posee una persona con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a los demás. Un verdadero líder siempre va un paso más adelante que su equipo, y saca lo mejor de los demás, motiva a sus empleados para que ellos puedan seguir sus pasos.

Motivación: está constituida por los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es un elemento importante en la administración de personal.

Comunicación: puede definir como un intercambio de información entre dos o más personas. Sin comunicación entre las personas no hay trabajo en equipo, la falta de información conduce a cometer errores, se presentan malos entendidos o interpretaciones erradas de la realidad, sólo la información clara y transmitida a tiempo puede hacer disminuir estos problemas.

Interacción: representa la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más agentes, personas o departamentos, que se complementan entre ellos para lograr objetivos y/o metas pre-asignadas.

Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas disponibles o formas para resolver diferentes situaciones o problemas, aún cuando no se evidencie un conflicto.

Establecimiento de metas: representa los fines hacia los cuales se quiere encaminar y alcanzar, algún resultado específico dentro de la organización en un determinado período.

Control: consiste en regular el sistema.

Rendimiento: hace referencia al resultado deseado obtenido por cada unidad, individuo, equipo, departamento u organización que realiza una determinada actividad para lograr alcanzar los objetivos y metas previamente designadas.

Para efectos del presente trabajo de grado, se tomaran en consideración las dimensiones de Litwin y Stinger (1968) para analizar el clima organizacional en la empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.

Desempeño laboral

El Desempeño laboral según Chiavenato (2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos".

Haciendo referencia a lo planteado por Chiavenato, se puede decir que el trabajador tiene que tener las herramientas necesarias para llegar al propósito deseado con una personalidad que lo destaque por su creatividad, liderazgo, integridad, asistencia, cooperación y responsabilidad; teniendo como fin la comunicación interpersonal.

Desempeño laboral en las organizaciones

Según Chiavenato (2000) define al desempeño laboral "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia; individual para lograr los objetivos" (p.359).

El desempeño laboral es la actuación de los individuos en la función encomendada en la organización; este desempeño es fundamental en cada una de las áreas de la organización y por esto debe medirse a través de su ejecución con objetividad, validez y confiabilidad.

El desempeño organizacional puede observarse a través de las siguientes variables, como es la productividad como una medida del desempeño para todos aquellos puestos en los cuales los resultados dependen de la utilización eficaz de los recursos. (Chiavenato, 2000).

La Rotación de personal para Chiavenato (ob. cit.), el término rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación, es decir la cantidad de personas que salen de la organización o los movimientos dentro de las misma por diferentes causas tales como el despido, renuncia, traslados, jubilación, muerte entre otros.

La rotación de personal interno está representada por las transferencias, promociones y ascensos. Mientras que la rotación de personas externas la componen los despidos y retiros.

El ausentismo laboral se referirse a la faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Que pueden ser causadas por varios motivos que se pueden clasificar en justificadas e injustificada. Chiavenato (ob. cit.)

El análisis del puesto permite fijar los niveles de desempeño del mismo, con ello se consigue ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de medición de resultados. Los sistemas de control de puestos poseen cuatro características: niveles, medidas, corrección y retroalimentación. Los niveles de desempeño en un puesto se desarrollan a partir de la información que genera el análisis del puesto. Cuando se advierten niveles bajos de desempeño, se toman medidas correctivas. Las toma el supervisor, aunque en algunos casos interviene el gerente. La acción correctiva sirve al empleado como retroalimentación. En algunos casos, no es la conducta del empleado la que debe corregirse, sino la estructura misma del puesto. Cuando los niveles especificados no son adecuados, constituyen un aviso para que el personal adecuado proceda a tomar medidas correctivas. (Pérez, 2001)

Los niveles de desempeño del trabajador se ven influenciado tanto por el puesto de trabajo como por la estructura de la organización, y dependiendo de estos, se va a reflejar el rendimiento y el logro de las metas en el tiempo establecido. Para conseguir determinar el rendimiento del trabajador se realiza un estudio de las capacidades, habilidades, actitudes y destrezas que debe tener para desempeñar el

puesto de trabajo. Esto va permitir corregir tanto los puestos de trabajo como dar retroalimentación a los empleados, por lo tanto es una herramienta que permite dar a conocer a las personas las debilidades y fortalezas, pudiendo así tomar acciones correctivas al respecto.

La evaluación del desempeño es un proceso que permite la apreciación periódica y objetiva del rendimiento de un individuo en un trabajo determinado, es decir, la comparación entre el desempeño del trabajador y el requerido por el cargo; ésta evaluación permite al trabajador conocer la opinión que tienen sus superiores de su labor realizada.

Para Werther y Davis (1995), la satisfacción es el nivel de aprobación o rechazo que el trabajador percibe respecto a su trabajo.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Dentro de los factores condicionantes del desempeño de los trabajadores se encuentran: los recursos materiales y tecnológicos utilizados en los procesos productivos de bienes y servicios, la simplificación en la realización de tareas, el ahorro de esfuerzo y energía humana pueden hacer que el hombre concentre su capacidad en tareas creativas y de realización individual, la capacidad individual de cada trabajador, se refiere a la eficiencia con que realiza las tareas, el desenvolvimiento que lleva a cabo en el puesto de trabajo aplicando sus conocimientos y habilidades, las políticas de administración, son estrategias que se utilizan para llevar a cabo los objetivos de la organización entre ellos se encuentran los ascensos, traslados, políticas de productividad, entre otras, las normas y procedimientos son los lineamientos que se establecen para llevar a cabo las funciones o actividades que se realizan en la organización, los programas de capacitación dentro de las organizaciones son una herramienta muy importante ya que por medio de la capacitación de los trabajadores se logra potenciar y mejorar las

necesidades presentes en el lugar de trabajo, las condiciones de trabajo dentro de la organización son un factor importante en el desempeño laboral, porque por medio de ella se determinan las condiciones riesgos que pueden estar expuesto los trabajadores, la motivación tiene que ver con el comportamiento y el desempeño del trabajador , el cual estos se pueden mejorar por medio de los incentivos salariales, entre otros.

Los elementos de la cultura organizacional sirven de base para escoger los factores que permitirán medir el rendimiento o desempeño de los trabajadores de una organización de una manera satisfactoria. Existen infinidad de factores que pueden ser utilizados, pero cada uno de ellos va a depender de la naturaleza de la organización. Algunos pueden ser: la inteligencia (facultad de comprensión, agudeza mental), la innovación, la creatividad, la fuerza, la capacidad moral, la lealtad, la confiabilidad y obediencia, las habilidades y destrezas requeridas en un puesto de trabajo, etc.

Dichos factores no deben ser tomados de manera arbitraria, ya que ello puede producir un desfase entre lo que la cultura considera como verdaderos estándares y aquellos que han sido impuestos; esta situación no permite que sea considerado el desempeño laboral en forma efectiva.

CAPÍTULO III

MARCO METÓLOGICO

Naturaleza de la Investigación

La investigación documental es una técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar, comparar, criticar entre otras actividades intelectuales, un tema o asunto mediante el análisis de fuentes de información.

Esta investigación, de acuerdo a los objetivos que se pretende alcanzar, es de tipo documental, ya que Delgado Y, Colombo L, Orfila, N (2003,247) definen que “los estudios documentales está centrada exclusivamente en la recopilación documental, con el propósito de obtener antecedentes sobre un aspecto de estudio”.

Del mismo modo, esta investigación va dirigida al estudio documental, como parte esencial del proceso de investigación, constituyéndose en estrategias donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades, usando para ello diferentes tipos de documentos. Donde se Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre el tema estudiado , utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo del estudio.

Tipo de investigación

El tipo de investigación se refiere al de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.

Esta investigación, de acuerdo a los objetivos planteados es de Campo, según el autor Santa, P y Martins,F (2010), definen: “La Investigación de campo, que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”.

De igual manera, esta investigación se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, es por ello que se definirá como una investigación de Campo, debido a que permitirá recolectar información desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, en una empresa de embasase plásticos, ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.

Estrategias Metodológicas

En el presente estudio se consideraron los siguientes procedimientos metodológicos:

Fase I: El Problema: En esta fase se realizó una descripción detallada del la problemática presente en la empresa.

Fase II: Se determinan los objetivos que se quieren lograr, justificación y las delimitaciones de la investigación.

Fase III: Selección de la Población y Muestra: En esta fase se procedió a la elección de la población, se identificó el tipo de muestreo para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información.

Fase IV: Instrumentos: En esta fase se realizaron la selección de los instrumentos necesarios para el levantamiento de información, para el logro total de la investigación.

Cuadro N°2 Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.						
Objetivos específicos	Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems operario	Ítems supervisorio	Fuente
Identificar los factores del clima Organizacional y la percepción en el personal operativo y supervisorio de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo.	Clima Organizacional	El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes	Estructura	1	1	Encuesta a los trabajadores de la empresa
				2	2	
			Responsabilidad	3	3	
				4	4	
			Recompensa	5	5	
				6	6	
			Desafío	7	7	
				8	8	
			Relaciones	9	9	
				10	10	
			Cooperación	11	11	
				12	12	
			Estándares	13	13	
				14	14	
			Conflicto	15	15	
				16	16	
			Identidad	17	17	
				18	18	
				19	19	
				20	20	
				21	21	
				22	22	

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)

Colectivo a Investigar

La Organización se encuentra ubicada en el Municipio Los Guayos, estado Carabobo. Dicho proyecto de investigación se va a realizar en el departamento de Recursos Humanos, en el área de selección de personal, que consta de una población de 80 personas total en la organización.

Población

Levin & Rubin (1996, 112). “Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”. Se puede decir que cuando se habla de población e investigación se refiere a sujetos, cosas u objetos de estudio.

Muestra

Levin & Rubin (1996, 114). “Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos”.

Para efecto de la investigación se toma como muestra la de tipo no probabilístico no intencional, debido a que la selección se hizo en forma organizada, es decir, se ubico al departamento que tenían las características requeridas para la aplicación del cuestionario. Sabino, (2002,84). “Una muestra no intencional escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designando a cada unidad según sus características que para el investigador resulten de relevancia. Estas muestras son muy útiles y se emplean frecuentemente estudios de caos”.

Dicho estudio está compuesto por una muestra piloto de 80 trabajadores de dicha empresa, de la cual se utilizó una muestra de 15 personas, del turno diurno.

Cuadro N°3

Distribución de la Población y de la Muestra

Tipo de Personal	Población Cantidad (N)	Muestra cantidad (n)
Nivel Supervisorio	5	5
Nivel Operario	10	10
Total	15	15

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Existe gran variedad de técnicas e instrumentos que se utilizan para la recolección de información en los trabajos de investigación.

La recolección de la información es primordial para la realización de esta investigación, ya que las técnicas e instrumentos que se emplearon permiten recabar información indispensable y pertinente, para así lograr los objetivos fijados en el tiempo establecido.

Las técnicas son la formas que se usan para la recopilación de la información para el logro de los objetivos, que según Méndez (2002; p. 152) considera que “las técnicas son los medios empleados para recolectar información”.

En el desarrollo del presente trabajo se utilizarán técnicas que facilitó la recolección de la información en el área de estudio; las técnicas de recolección de datos, a consideración de los autores son las distintas formas o maneras de obtener la información. En ese mismo sentido, Fuenmayor (1999; p. 56), “las técnicas e instrumentos son los recursos utilizados para facilitar la recolección y el análisis de los hechos observados; estos son numerosos y varían de acuerdo con los factores a evaluarse”.

Sabino, C (Pág. 149). “Un instrumento con recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

En dicha investigación, se utilizará como técnica de instrumento la encuesta ya que nos facilitará de una manera clara y específica lo que se buscaba obtener mediante la misma.

Mayntz et al., (1976:133) citados por Díaz de Rada (2001:13), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Los datos se obtendrán una vez aplicada la encuesta, al personal seleccionado de la Empresa de fabricación de envases plásticos, ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo, la misma consiste en una serie de preguntas con respuestas concretas es decir SI y NO lo cual nos facilitara en la obtención de los resultados.

Confiabilidad y Validez

Calculo de KUDER-RICHARDSON K20

Puede tomarse como una modalidad del coeficiente Alpha de Cronbach, pero su diferencia está en que trabaja en pruebas de dos alternativa o dicotómica. Consiste en dividir los reactivos o respuestas en correctas e incorrectas. Su finalidad es determinar en que los ítems de una prueba miden una misma característica común. Asegurar consistencia interna.

Existe una alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento confiable aquel que sea mayor o igual a 0,60.

El instrumento presentado tiene un alto rango de confiabilidad, ya que presento resultados de **0,88**, donde fue evaluado por expertos en el área de Relaciones Industriales, dando como diagnostico altamente confiable.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo señala los resultados que se obtuvieron una vez realizado y aplicado el instrumento de la validación denominada; clima organizacional y su influencia en los empleados de una empresa de envases plásticos ubicada en el municipio los guayos estado Carabobo. El instrumento se estructuro con 22 ítems a nivel supervisorio y 22 ítems a nivel operario. Siendo las opciones de respuestas SI y NO, lo que nos permitió medir las variables que intervienen en el clima organizacional y su influencia en los empleados. Este se aplico a una muestra representativa de las dos áreas; nivel supervisorio y nivel operativo, que laboran en la empresa ubicada en el municipio los guayos estado Carabobo.

Así mismo las respuesta obtenidas por los supervisores y operarios fueron procesadas y analizadas tomando en consideración las dimensiones, los indicadores y los ítems. Dichos resultados se presentan y analizan con base al primer objetivo específico; que es Identificar los factores del clima organizacional y la percepción en el personal operativo y supervisorio de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos Estado Carabobo.

La presentación de estos resultados se llevó a cabo para cada ítem por separado, con el diseño de cuadros, donde se señalan los resultados obtenidos en términos de frecuencia y porcentuales, conjuntamente con su respectivo gráfico estadístico y su análisis indicando los resultados vinculados a la investigación. Por tal motivo, cuando el 60% es superior a los resultados obtenidos se expresa que los factores influyen positivamente dentro de la organización, y cuando los resultados obtenidos son inferiores al 60% se expresa que influye negativamente dentro de la organización.

Tabla N° 1 Nivel Operativo

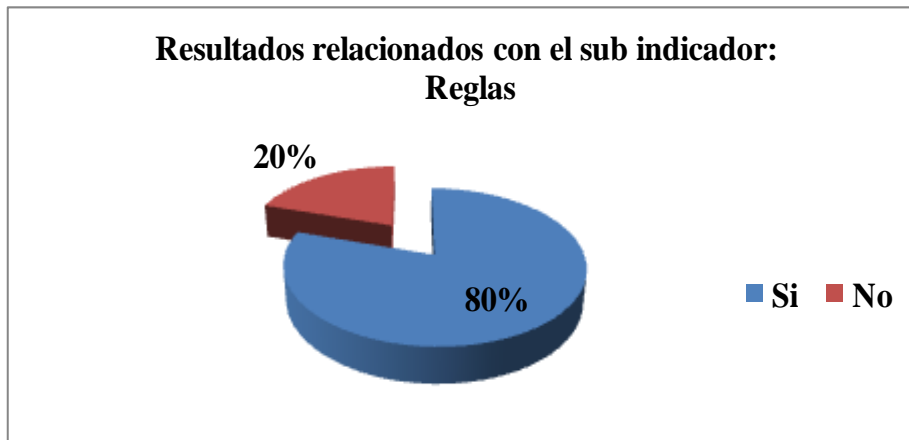
Indicador: Estructura

Sub Indicador: Reglas

Ítems N°1: ¿Están establecidas las reglas en el departamento donde usted trabaja?

REPUESTA		
	n	%
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R. Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

Los resultados mostrados permiten decir que si están establecidas las reglas ya que un 80% de la población que se le realizó la encuesta respondió sí.

Tabla N° 2 Nivel Operativo

Indicador: Estructura

Sub indicador: Procedimientos

Ítems 2 ¿La empresa posee establecido los procedimientos de trabajo?

REPUESTA	n	%
	SI	10
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

Cómo podemos apreciar la empresa posee bien establecido los procesos de trabajo.

Tabla N° 3 Nivel Operativo

Indicador: Estructura

Sub indicador: Trámites administrativos

Ítems N°3 ¿La empresa tiene establecido los trámites administrativos?

REPUESTA		
	n	%
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro podemos apreciar que la mayoría indica que si están establecidos los trámites administrativos. Aunque se evidencia una minoría que no lo tiene establecido.

Tabla N° 4 Nivel Operativo

Indicador: Estructura

Sub indicador: Estructura organizacional

Ítems N°4 ¿La empresa cuenta con estructura organizacional?

REPUESTA		
	n	%
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e interpretación de datos

Podemos apreciar que si está bien estructurada la empresa.

Tabla N° 5 Nivel Operativo

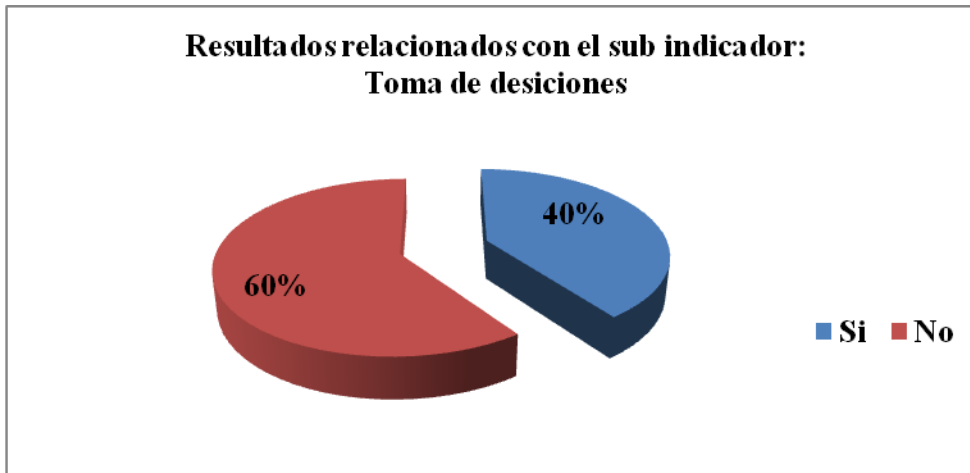
Indicador: Responsabilidad

Sub indicador: Toma de decisiones

Ítems N°5 ¿Puedo tomar decisiones referentes a las actividades que realizo sin consultar a mi jefe?

REPUESTA	n	%
	SI	4
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

Como observamos en este cuadro no todos los trabajadores asumen la responsabilidad a la hora de tomar decisiones.

Tabla N° 6 Nivel Operativo

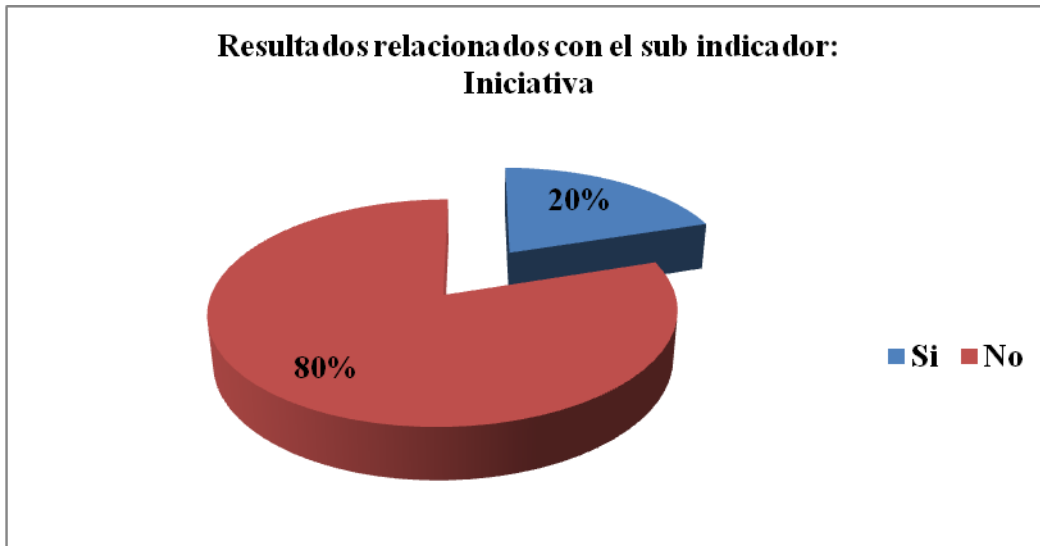
Indicador: Responsabilidad

Sub indicador: Iniciativa

Ítems N°6 ¿Ofrezco ideas ante alguna duda referente a las actividades en mi área de trabajo?

REPUESTA	n	%
	SI	2
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro apreciamos que no todos los trabajadores ofrecen sus ideas para mejoras en el puesto de trabajo.

Tabla N° 7 Nivel Operativo

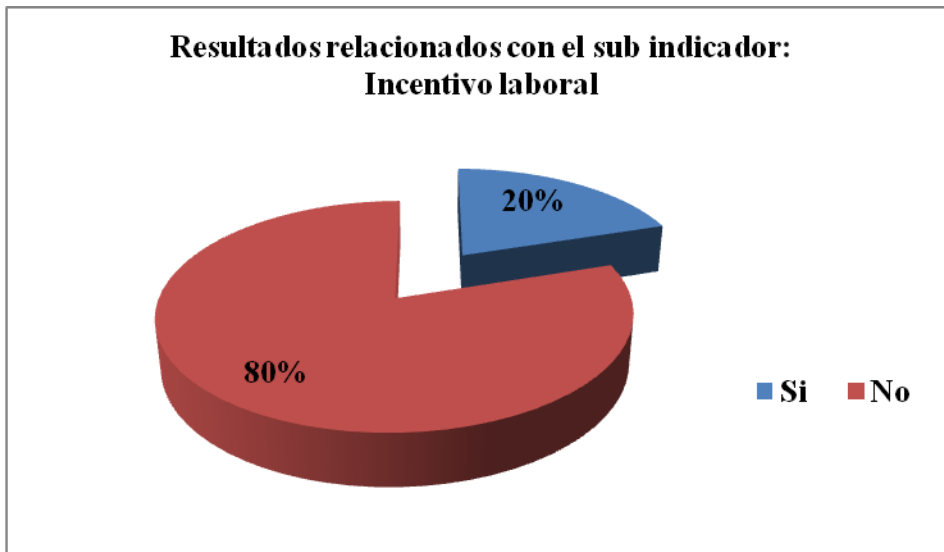
Indicador: Responsabilidad.

Sub indicador: Incentivo laboral

Ítems N°7 ¿Aquí existen buenas oportunidades para superarse?

REPUESTA		
	n	%
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro apreciamos que no existe mucho ámbito de superación.

Tabla N° 8 Nivel Operativo

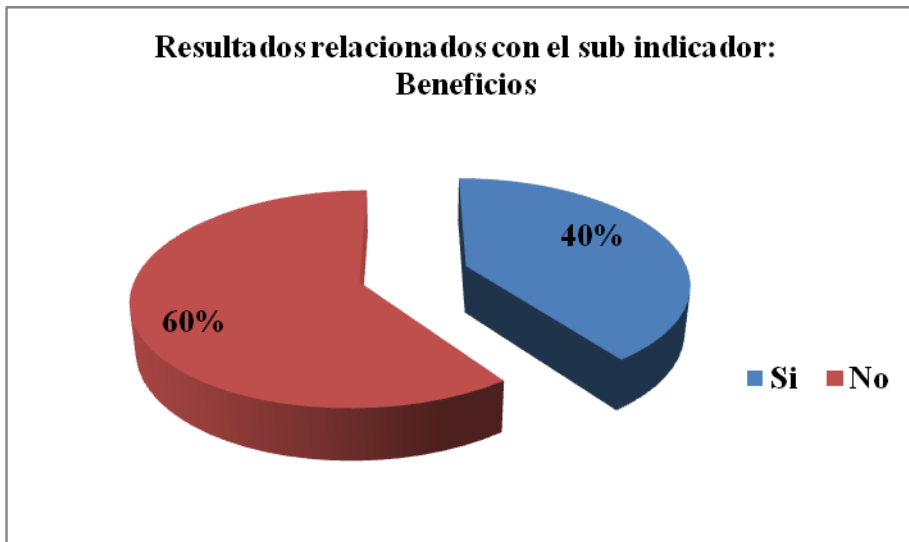
Indicador: Recompensa

Sub indicador: Beneficios

Ítems N°8 ¿Está usted de acuerdo con los beneficios que le otorgan como trabajador?

REPUESTA	n	%
	SI	4
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro observamos que no todos los trabajadores están de acuerdo con los beneficios que se les otorgan.

Tabla N° 9 Nivel Operativo

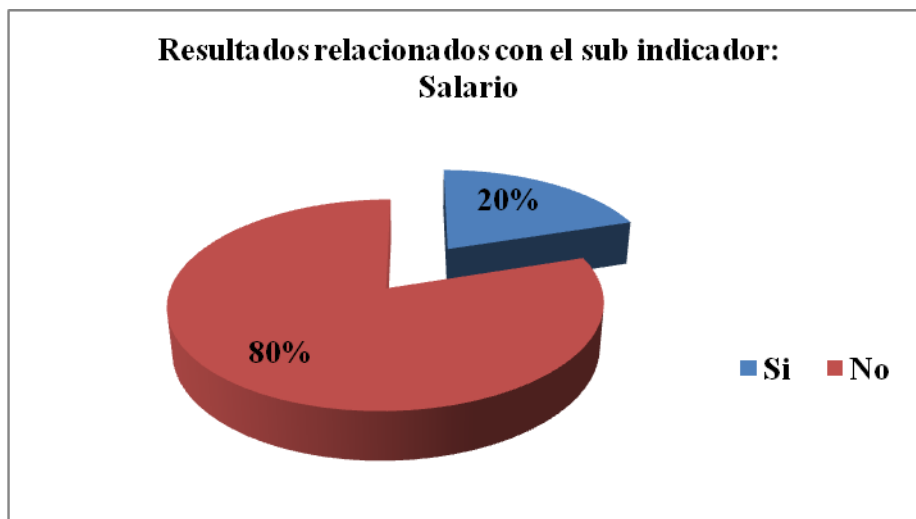
Indicador: Recompensa

Sub indicador: Salario

Ítems N°9 ¿El salario que recibo está acorde con mis labores?

REPUESTA		
	n	%
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro apreciamos que la mayoría de los trabajadores están inconforme con el salario que reciben.

Tabla N° 10 Nivel Operativo

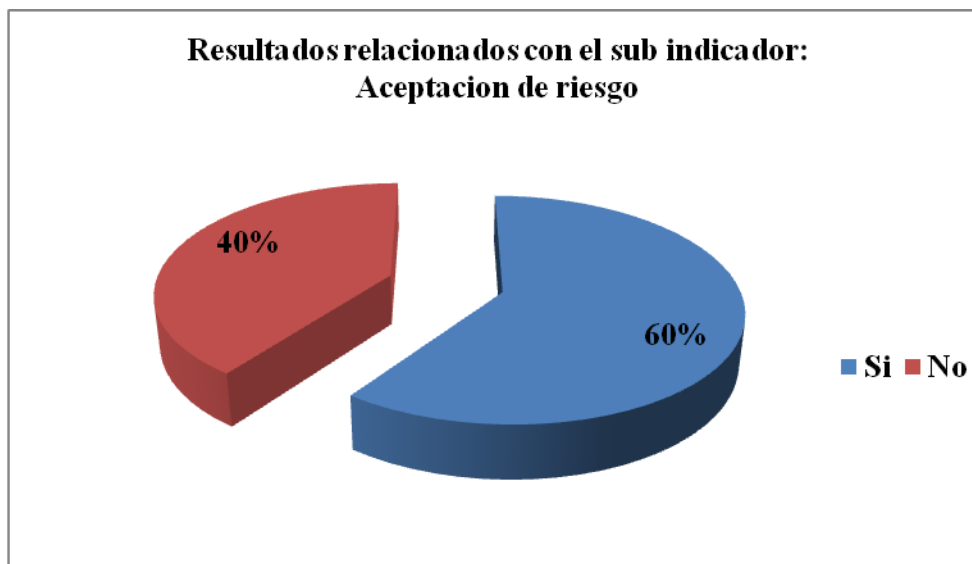
Indicador: Desafío

Sub indicador: Aceptación de riesgo.

Ítems N°10 ¿La mayoría considera adecuado el ambiente físico en que se trabaja?

REPUESTA	n	%
	SI	6
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro observamos que la mayoría de los trabajadores están a gusto con el ambiente donde trabajan.

Tabla N° 11 Nivel Operativo

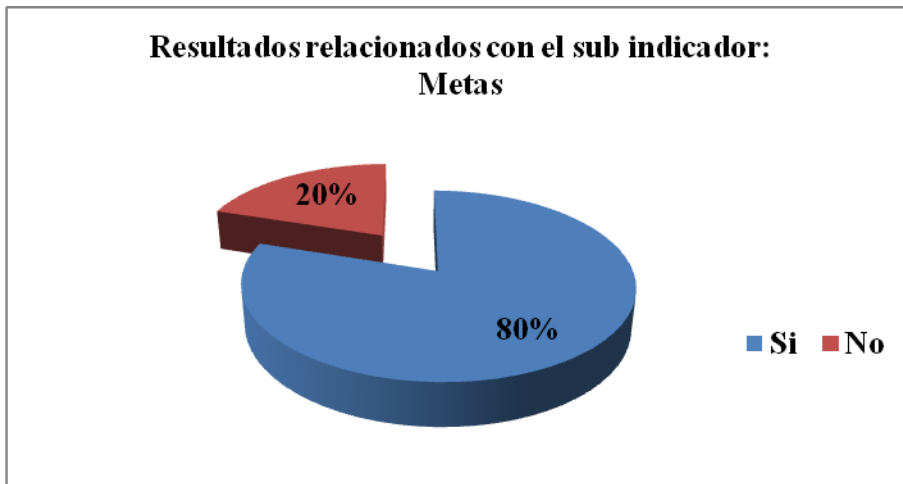
Indicador: Desafío

Sub indicador: Metas

Ítems N°11 ¿Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo?

REPUESTA	n	%
	SI	8
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro apreciamos que el trabajo en equipo fluye de manera agradable y se logran las metas.

Tabla N° 12 Nivel Operativo

Indicador: Relaciones

Sub indicador: Ambiente laboral

Ítems N°12 ¿El ruido y la iluminación son los adecuados en toda la organización?

REPUESTA		
	n	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro observamos que son aceptados por la mayoría el ruido y la iluminación. Pero no podemos dejar a un lado la respuesta negativa.

Tabla N° 13 Nivel Operativo

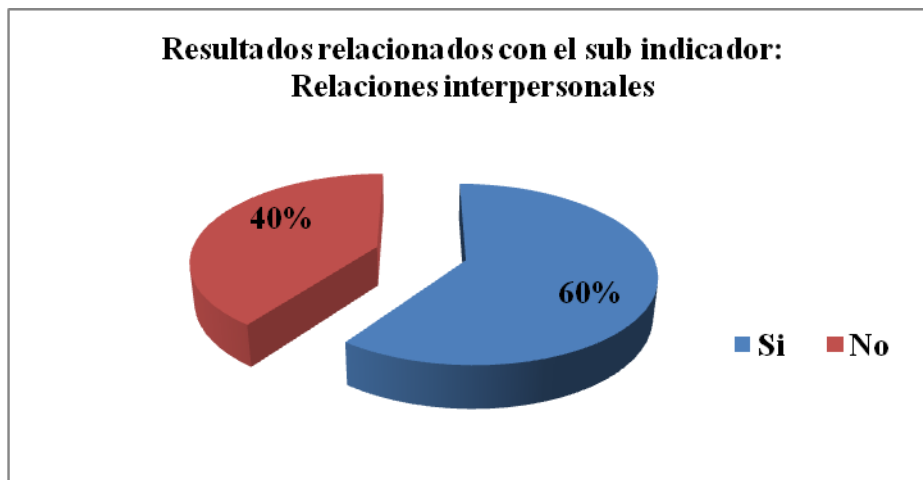
Indicador: Relaciones

Sub indicador: Relaciones interpersonales

ÍtemsN°13 ¿Considero que soy tratado con respeto en la organización, lo que contribuye con mi efectividad y productividad como empleado?

REPUESTA		
	n	%
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En el siguiente cuadro podemos apreciar que la mayoría son tratados con respeto.

Tabla N° 14 Nivel Operativo

Indicador: Relaciones

Sub indicador: Relaciones sociales

Ítems N°14 ¿La comunicación con los compañeros de mi área de trabajo es fluida y adecuada?

REPUESTA		
	n	%
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los trabajadores se comunica de manera positiva y asertiva.

Tabla N° 15 Nivel Operativo

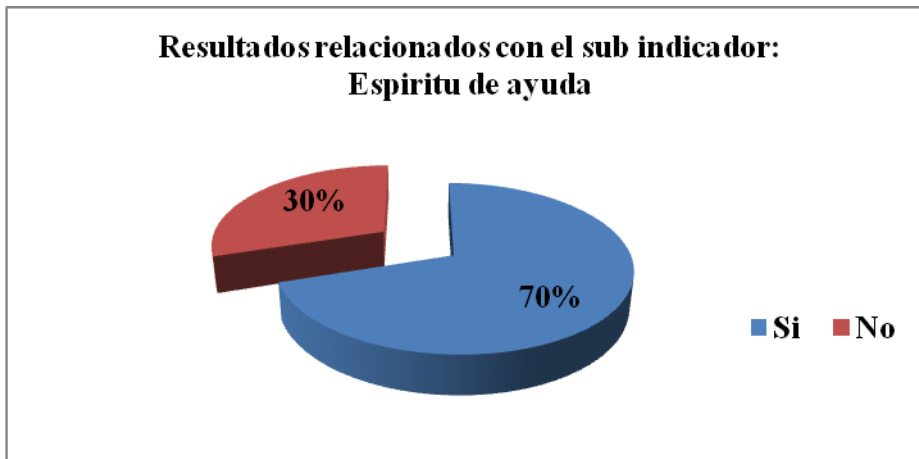
Indicador: Cooperación

Sub indicador: Espíritu de ayuda

Ítems N°15 ¿Intervengo en las reuniones que se llevan a cabo en mi área de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría interviene en las reuniones que se hacen.

Tabla N° 16 Nivel Operativo

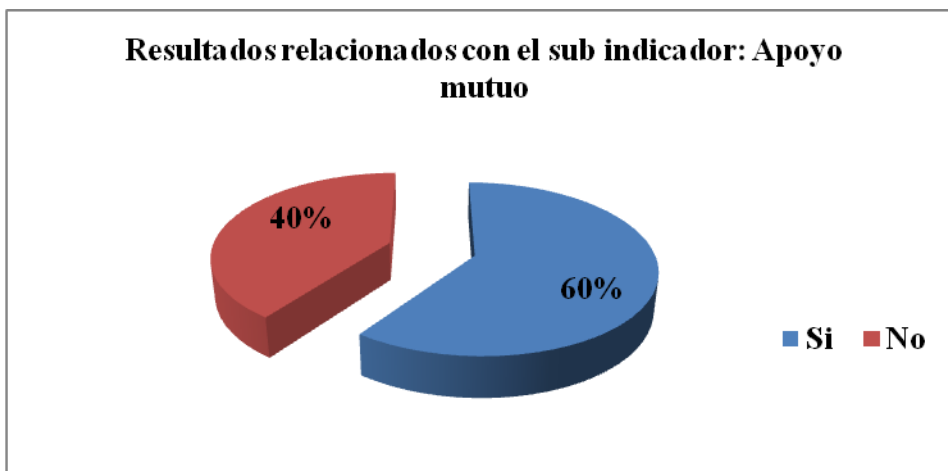
Indicador: Cooperación.

Sub indicador: Apoyo mutuo

Ítems N°16 ¿Siente usted el apoyo de su jefe inmediato?

REPUESTA		
	n	%
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría sienten apoyo por su jefe inmediato.

Tabla N° 17 Nivel Operativo

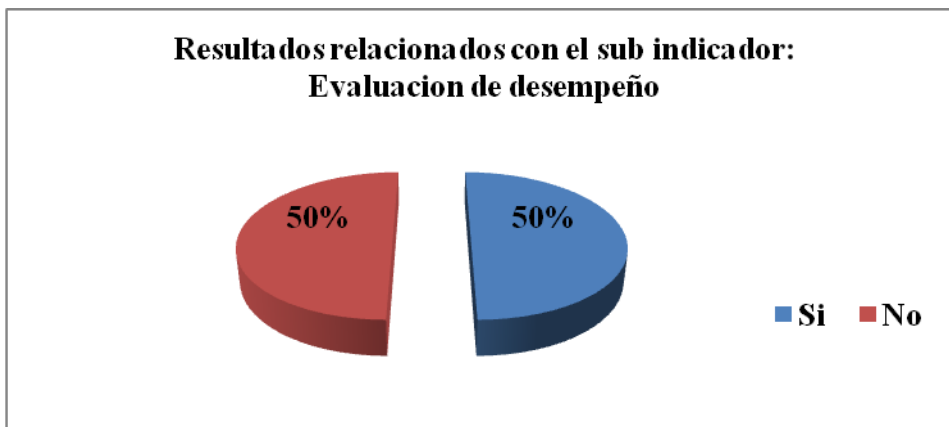
Indicador: Estándares

Sub indicador: Evaluación de desempeño

Ítems N°17 ¿El sistema de evaluación de mi desempeño u actividad en términos de calidad, cantidad y tiempo de dedicación, por parte de su líder formal, cumple mis expectativas?

REPUESTA	n	%
	SI	5
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que está dividida en 50% la evaluación del desempeño.

Tabla N° 18 Nivel Operativo

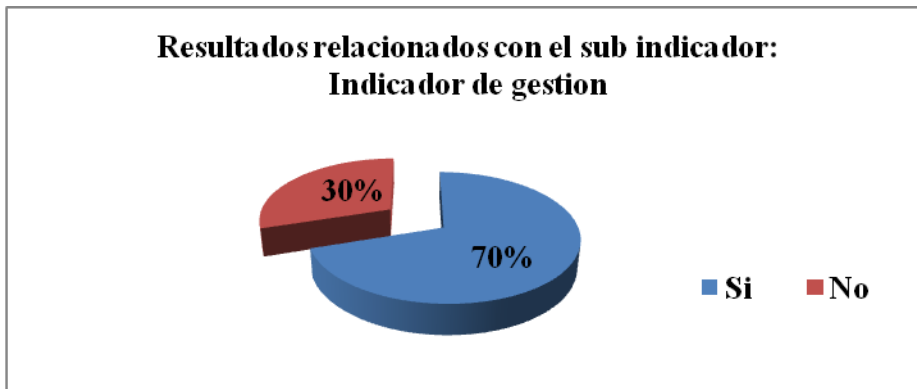
Indicador: Estándares.

Sub indicador: Indicador de gestión

Ítems N°18 ¿Cuando los jefes analizan los errores cometidos se indican cómo mejorar?

REPUESTA		
	n	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requíz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que en su mayoría los jefes indican cómo mejorar los errores cometidos.

Tabla N° 19 Nivel Operativo

Indicador: Conflicto

Sub indicador: Negociación

Ítems N°19 ¿Tienen lugar o momento para opinar acerca de cómo planificar y ejecutar mejor las tareas?

REPUESTA		
	n	%
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que si se les da momento o lugar para opinar.

Tabla N° 20 Nivel Operativo

Indicador: Conflicto.

Sub indicador: Conflicto

Ítems N°20 ¿Existen rivalidades entre los compañeros?

REPUESTA		
	n	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que existe un nivel alto de rivalidad.

Tabla N° 21 Nivel Operativo

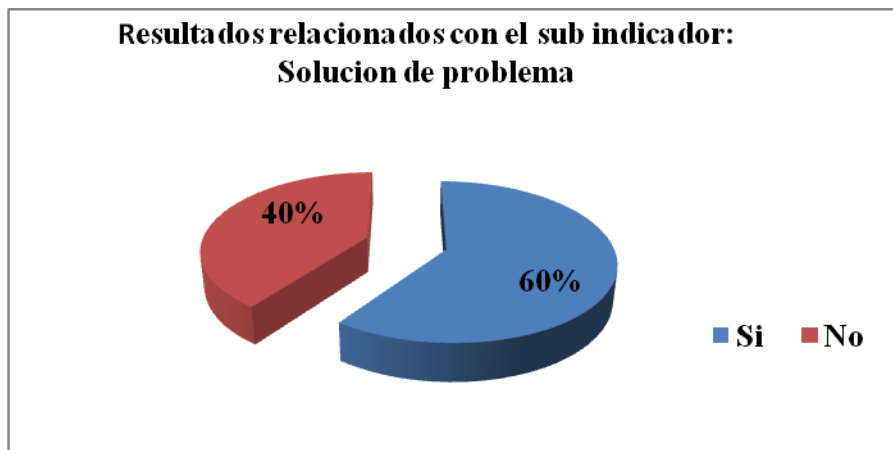
Indicador: Conflicto.

Sub indicador: Solución de problema

Ítems N°21 ¿La solución de problemas que afectan tu trabajo o el del grupo es una prioridad para la organización?

REPUESTA		
	n	%
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría le da prioridad para la solución de los problemas.

Tabla N° 22 Nivel Operativo

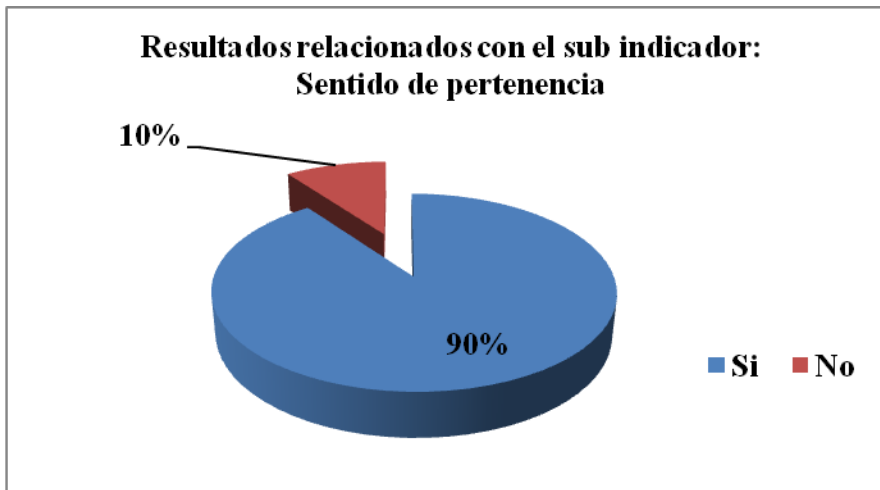
Indicador: Identidad

Sub indicador: Sentido de pertenencia

Ítems N°22 ¿Te sientes orgulloso de pertenecer a esta organización?

REPUESTA		
	n	%
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con la organización.

Tabla N° 1 Nivel Supervisorio

Indicador: Estructura

Sub indicador: Reglas

Ítems N°1 ¿Establece usted las reglas en su departamento los más clara y entendible posible?

REPUESTA		
	n	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que todos los supervisores tienen bien establecida las reglas.

Tabla N° 2 Nivel Supervisorio

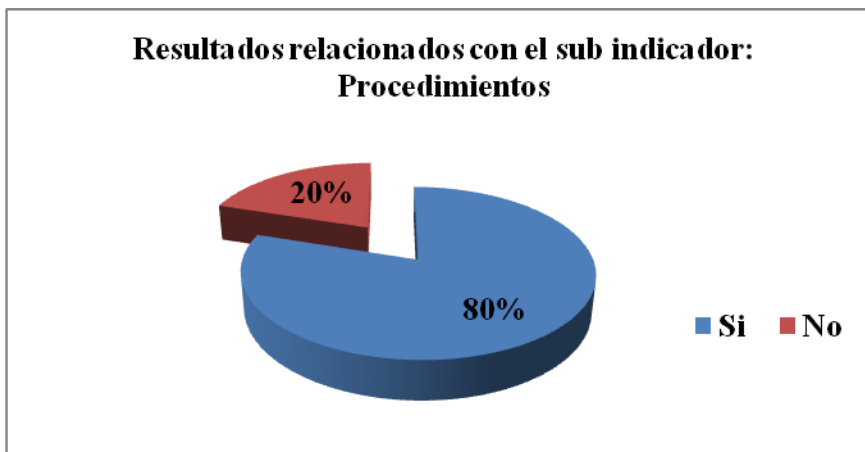
Indicador: Estructura

Sub indicador: Procedimientos

Ítems N°2 ¿Establece usted los procedimientos y se los otorga a su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de resultados

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores tiene bien establecido los procedimientos

Tabla N° 3 Nivel Supervisorio

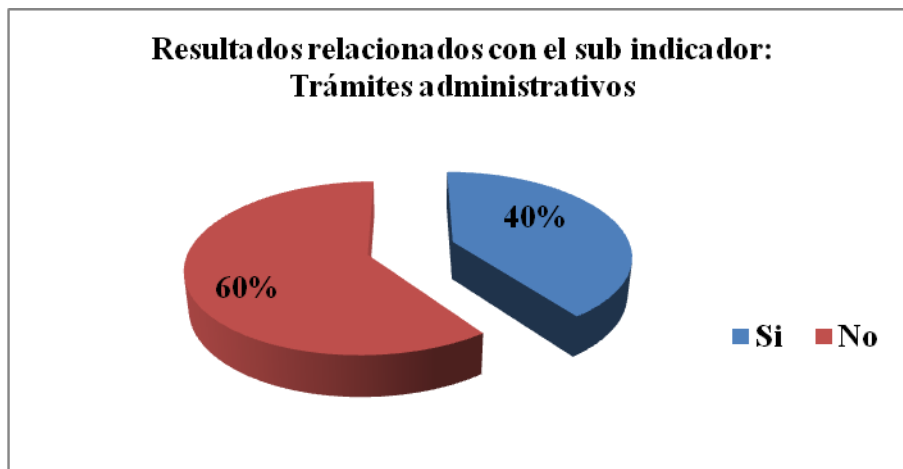
Indicador: Estructura

Sub indicador: Trámites administrativos

Ítems N°3 ¿Tiene usted los trámites administrativos y los brinda a su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que los supervisores no tienen dominado los trámites es por ello que no los brindan a su equipo de trabajo.

Tabla N° 4 Nivel Supervisorio

Indicador: Estructura

Sub indicador: Estructura organizacional

Ítems N°4 ¿Le brinda usted a su equipo de trabajo como está conformada estructuralmente la organización?

REPUESTA		
	n	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores le brinda a su equipo de trabajo como está conformada la empresa estructuralmente.

Tabla N° 5 Nivel Supervisorio

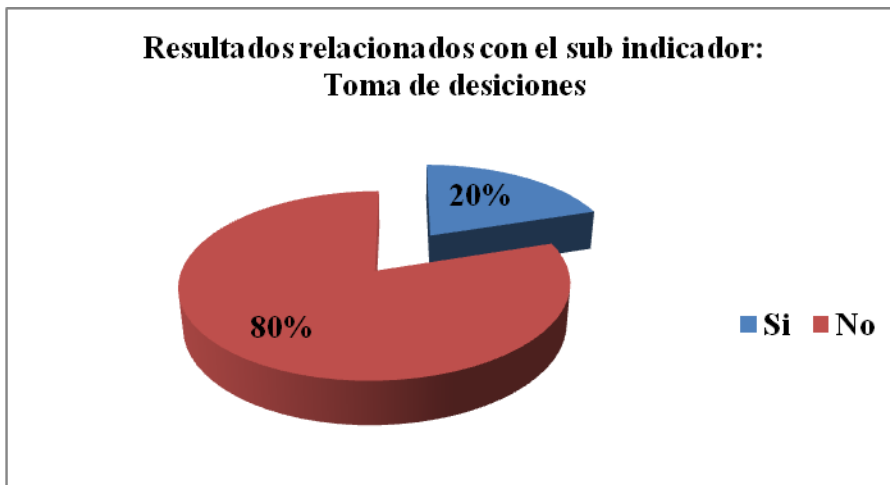
Indicador: Responsabilidad

Sub indicador: Toma de decisiones

¿Permite usted que su equipo de trabajo tome decisiones sin consultárselo?

REPUESTA		
	n	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de los datos

En este cuadro se puede observar que los supervisores no permiten que los trabajadores tomen decisiones sin consultar.

Tabla N° 6 Nivel Supervisorio

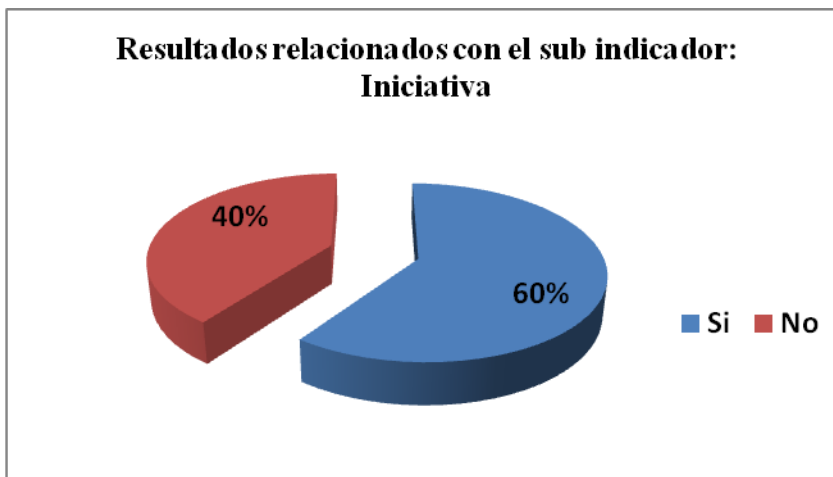
Indicador: Responsabilidad.

Sub indicador: Iniciativa

Ítems N° 6 ¿Observa usted que su equipo de trabajo tiene iniciativa a la hora de resolver alguna actividad?

REPUESTA		
	n	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que los supervisores se fijan que su equipo de trabajo tenga iniciativa a la hora de resolver actividades.

Tabla N° 7 Nivel Supervisorio

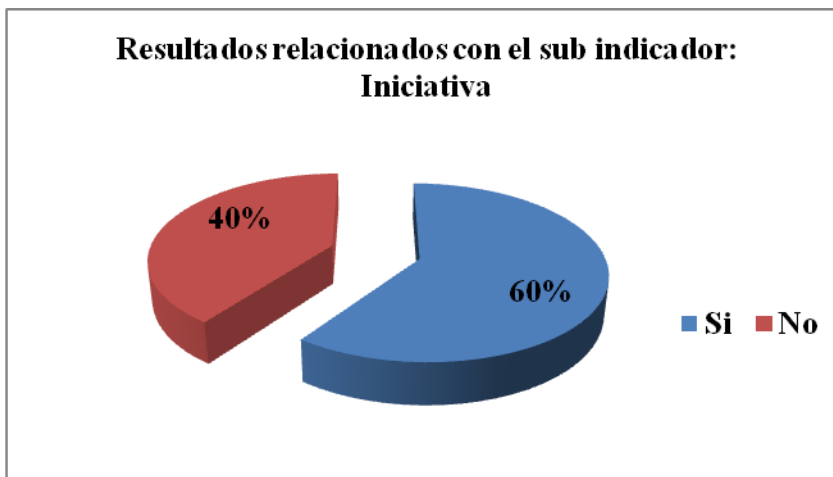
Indicador: Responsabilidad.

Sub indicador: Incentivo laboral

Ítems N°7 ¿Incentiva usted a su equipo de trabajo dándole oportunidades para superarse?

REPUESTA	n	%
	SI	3
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores incentiva a su equipo dándole oportunidades para superarse.

Tabla N° 8 Nivel Supervisorio

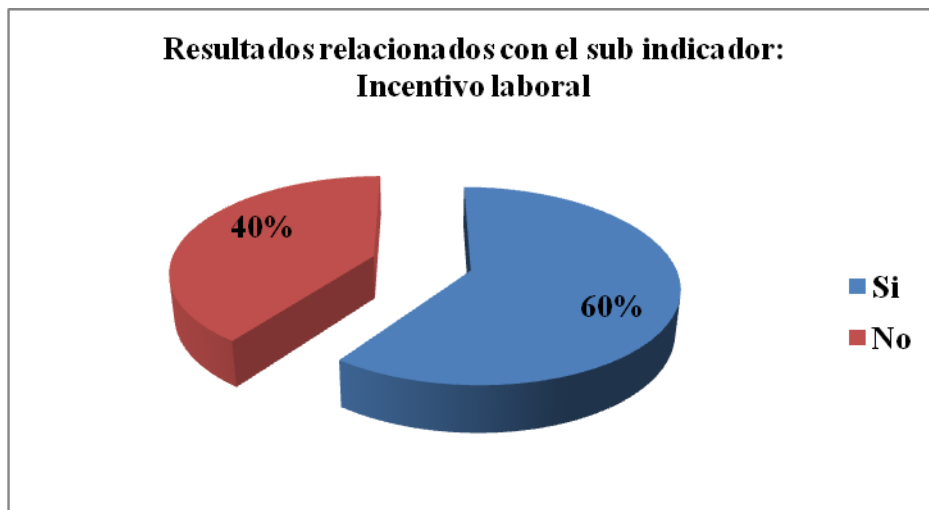
Indicador: Recompensa

Sub indicador: Beneficios

Ítems N° 8 ¿Se preocupa usted por brindar mejores beneficios a su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores se preocupa por brindarle beneficios a su equipo de trabajo.

Tabla N° 9 Nivel Supervisorio

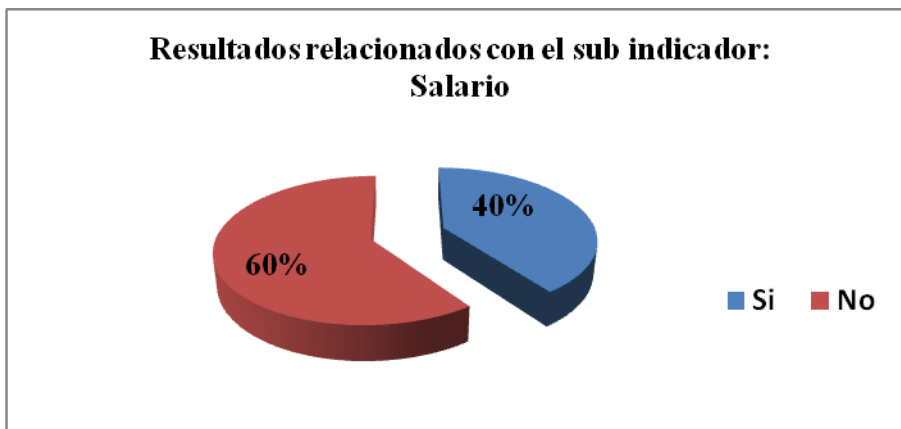
Indicador: Recompensa.

Sub indicador: Salario

Ítems N° 9 ¿Siente que el salario ofrecido a los trabajadores es acorde a sus labores?

REPUESTA		
	n	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que los supervisores no están de acuerdo con el salario ofrecido a sus trabajadores.

Tabla N° 10 Nivel Supervisorio

Indicador: Desafío

Sub indicador: Aceptación de riesgo

Ítems N°10 ¿Informa usted los riesgos que están expuestos su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que todos los supervisores les informan a su equipo, el riesgo a los que están expuesto.

Tabla N° 11 Nivel Supervisorio

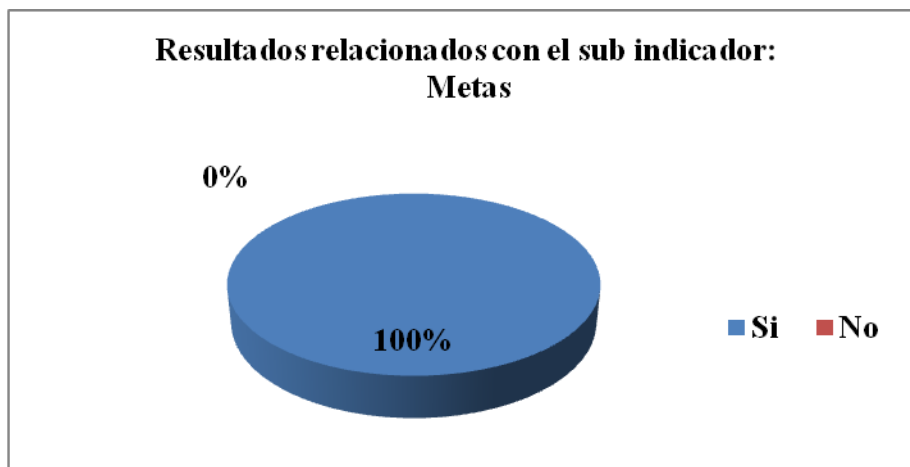
Indicador: Desafío.

Sub indicador: Metas

Ítems N°11 ¿Se siente usted a gusto con su equipo de trabajo, cumplen las metas establecidas?

REPUESTA	n	%
	SI	5
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que todos los supervisores están a gusto con su equipo de trabajo y por eso se cumplen las metas.

Tabla N° 12 Nivel Supervisorio

Indicador: Relaciones

Sub indicador: Ambiente laboral

ÍtemsN°12 ¿Le otorga usted todo el material y herramienta para proteger al trabajador de ruidos e iluminación?

REPUESTA		
	n	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores otorgan el material y herramienta para proteger a sus trabajadores.

Tabla N° 13 Nivel Supervisorio

Indicador: Relaciones.

Sub indicador: Relaciones Interpersonales

Ítems N°13 ¿Es tratado usted con el mismo respeto que le brinda a su equipo de trabajo.

REPUESTA		
	n	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiza R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores son tratados con respeto, el mismo que le brinda a su equipo de trabajo.

Tabla N° 14 Nivel Supervisorio

Indicador: Relaciones.

Sub indicador: Relaciones sociales

Ítems N°14 ¿Observa usted buena comunicación en su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que todos los supervisores notan que existe muy buena comunicación en su quipo de trabajo.

Tabla N° 15 Nivel Supervisorio

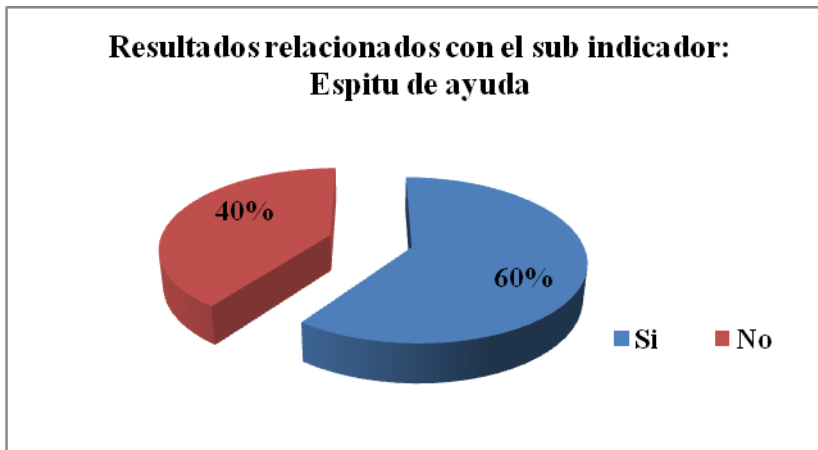
Indicador: Cooperación

Sub indicador: Espiritu de ayuda

Ítems N°15 ¿Observa usted la intervención de la mayoría de su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requíz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro apreciamos que la mayoría de los supervisores observan la intervención de su equipo de trabajo.

Tabla N° 16 Nivel Supervisorio

Indicador: Cooperación.

Sub indicador: Apoyo mutuo

Ítems N° 16 ¿Siente usted el apoyo de su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores siente el apoyo de su equipo de trabajo.

Tabla N° 17 Nivel Supervisorio

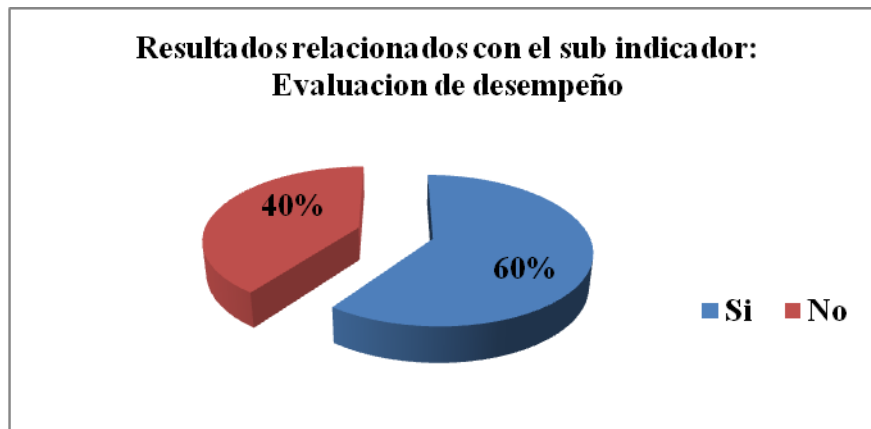
Indicador: Estándares

Sub indicador: Evaluación de desempeño

Ítems N° 17 ¿Tiene usted la mejor manera de evaluar el desempeño u actividad en términos de calidad cantidad y tiempo para con su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos:

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores tiene la mejor manera para evaluar el desempeño de su equipo de trabajo

Tabla N° 18 Nivel Supervisorio

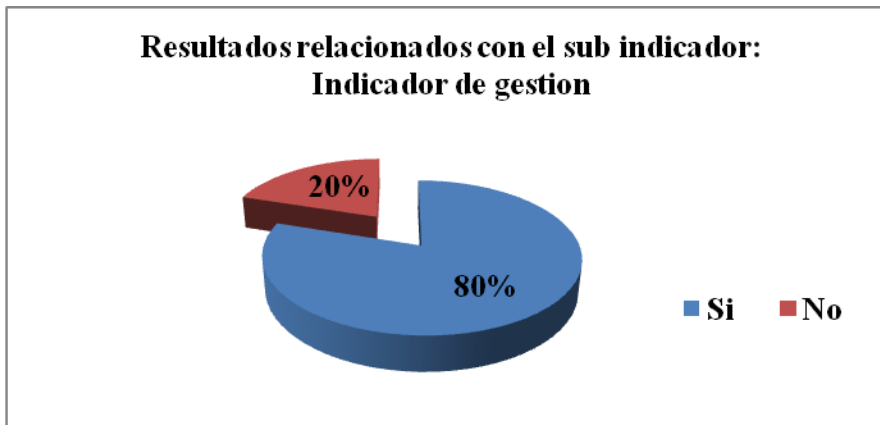
Indicador: Estándares.

Sub indicador: Indicador de gestión

Ítems N° 18 ¿Indica usted mediante indicadores los errores cometidos por su equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis: En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores muestra mediante indicadores los errores cometidos por su equipo de trabajo.

Tabla N° 19 Nivel Supervisorio

Indicador: Conflicto

Sub indicador: Negociación

Ítems N°19 ¿Le ofrece al equipo de trabajo lugar o momento para planificar y ejecutar mejor las tareas?

REPUESTA		
	n	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores no les ofrece lugar o momento para planificar las tareas.

Tabla N° 20 Nivel Supervisorio

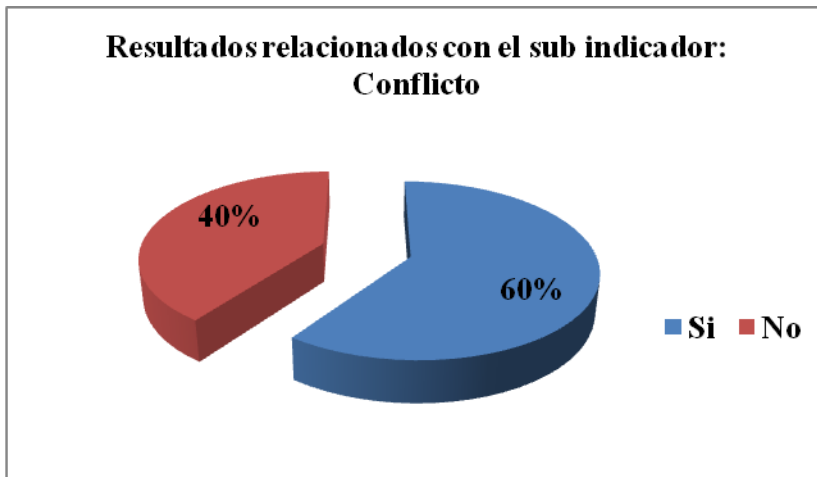
Indicador: Conflicto.

Sub indicador: Conflicto

Ítems N°20 ¿Observas las rivalidades en el equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores si observa las rivalidades encontradas en su equipo de trabajo.

Tabla N° 21 Nivel Supervisorio

Indicador: Conflicto.

Sub indicador: Solución de problema

Ítems N°21 ¿La solución de problemas en tu equipo de trabajo es una prioridad?

REPUESTA		
	n	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que la mayoría de los supervisores les da prioridad a la solución de problemas.

Tabla N° 22 Nivel Supervisorio

Indicador: Identidad

Sub indicador: Sentido de pertenencia

Ítems N°22 ¿Te sientes orgulloso de tu equipo de trabajo?

REPUESTA		
	n	%
SI	5	80%
NO	0	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Requiz R, Zerpa A. (2015)



Análisis e Interpretación de datos

En este cuadro se puede observar que todos los supervisores se sienten orgullosos de su equipo de trabajo.

CONCLUSIÓN

Luego del análisis de los resultados arrojados por el instrumento de recolección de datos, es oportuno dar a conocer las conclusiones de esta investigación a fin de analizar el clima organizacional,

El análisis comparativo entre el nivel supervisorio y nivel operario, de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación enfocada en el clima organizacional y su influencia en los empleados de una empresa de envases plásticos ubicada en el municipio los Guayos estado Carabobo se puede concluir que :

Tomando en cuenta el primer objetivo de la investigación, que explica Identificar los factores del clima organizacional en el personal operativo y supervisorio de una empresa de envases plásticos ubicada en el municipio los Guayos estado Carabobo, se evidenciaron, que existen factores que influyen positivamente en el Nivel Operativo tales como : reglas, procedimientos, trámites administrativo, estructura organizacional, aceptación de riesgo, metas, ambiente laboral, relaciones interpersonales, relaciones sociales, espíritu de ayuda, apoyo mutuo, indicadores de gestión, negociación, , solución de problema y sentido de pertenencia , también se refleja que a nivel operativo existen factores negativo tales como: toma de decisiones, iniciativa, incentivo laboral, beneficios, salario y evaluación de desempeño.

A Nivel Supervisorio existen factores que influyen positivamente como: reglas, procedimientos, estructura organizacional, iniciativa, incentivo laboral, beneficio, relaciones sociales, relaciones interpersonales, ambiente laboral, metas, aceptación de riesgo, apoyo mutuo, espíritu de ayuda, evaluación de desempeño, indicador de gestión, conflicto, solución de problema y sentido de pertenencia. Del mismo modo se hallan factores negativos como: trámites administrativos, toma de decisiones, salario y negociación.

Dentro del ambiente laboral percibido por los trabajadores que en cierto modo condicionan su desempeño, es necesario ajustar los factores que tanto los operarios y supervisores promuevan la comunicación como herramienta fundamental y estímulo en el cumplimiento de metas.

Se concluye que en la mayoría de los aspectos estudiados se pone de manifiesto la importancia de la investigación. Así mismo se evidencio que tanto operarios como supervisores están dispuestos en participar en talleres de formación respecto a la supervisión gerencial y el clima organizacional, de igual manera están abiertos en asistir a jornadas formativas donde compartan ideas con otros trabajadores de la organización.

RECOMENDACIONES

Para dar respuesta al objetivo específico N° 3 de esta investigación, se sugieren las siguientes recomendación; principalmente en las dimensiones: capacitación, motivación y comunicación, ya que influyen notablemente de manera negativa en el clima organizacional de la Empresa.

A continuación se describen las acciones que se deberían tomar en cuenta en cada una de las dimensiones afectadas:

1.- Fomentar la capacitación de los trabajadores y el personal operativo y supervisorio de la empresa , a través de talleres, cursos, seminarios, charlas, que se encuentren orientadas a las actividades que realizan, con el propósito de elevar los conocimientos, que les permitan crecer profesionalmente y tener una visión más clara de los procesos de trabajo, aportando así ideas que puedan solucionar situaciones adversas y contribuyan con el mejoramiento de la organización.

Para cubrir con éxito, la sugerencia antes mencionada, se debería evaluar los procesos de capacitación para medir la reacción, conducta o resultados de dicho proceso.

2.- En relación a la motivación debería ser incrementada por parte de los jefes a sus subordinados, con factores de motivación, tales como: reconocimientos, premios, incentivos salariales, actividades de recreación y esparcimiento, viajes fuera de la ciudad y del país, palabras de felicitaciones al momento de cumplir eficazmente con sus funciones; con el fin de mantener al trabajador a gusto con la Empresa.

3.- Conservar el trabajo en equipo, a través de actividades recreacionales como: juegos, vivencias, compartir; a fin de lograr un mayor acercamiento y mejorar las relaciones entre los compañeros.

4.- Reconocer los logros obtenidos por los trabajadores, mantener elevadas la motivación, la participación, la capacitación y un buen liderazgo, para contribuir de manera positiva en la satisfacción laboral.

5.- Propiciar a la participación de los trabajadores en las reuniones, escuchar sus opiniones acerca de los procesos de la empresa, mantener la intervención del personal en las actividades desarrolladas por la organización.

6.- Permitir que los trabajadores tomen decisiones a fin de dar soluciones a los problemas que puedan presentarse en la empresa y que impidan el logro de los objetivos organizacionales.

7.- Consolidar un buen equipo de trabajo que pueda canalizar y dar respuesta al manejo de conflictos, los cuales por lo general se presentan en la organización; propiciar una buena comunicación entre los trabajadores en relación a los procesos de trabajo, a fin de evitar problemas entre ellos y que se orienten hacia un mismo objetivo.

8.- Reconocer la responsabilidad de los trabajadores para con sus funciones a fin de mantener este valor y de esta manera fortalecer el clima organizacional y cumplir con los objetivos de la Organización.

LISTA DE REFERENCIAS

Ardito Virginia (2012). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA E.B.E. “JOSÉ FÉLIX RIBAS”, UBICADO EN EL MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO”. Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación. Universidad de Carabobo Publicado.

Chiang M, Vega M, Martín J, Rodrigo, Partido. **Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral**

Chiavenato (2000) define al desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359)

Chiavenato, Idalberto (2009) **Administración de Recursos Humanos.** Mc Graw Hill. Colombia.

Davis, Keith. y Newstrom, John. (2003). **Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional.** Editorial McGraw Hill, Ciudad de México

Fernández, Mary Grimán, Dany (2009) “SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL A DESTAJO DE UNA EMPRESA DETRANSPORTE DE CARGA PESADA”. Trabajo de grado presentado para optar el título de Licenciados en Relaciones Industriales Universidad de Carabobo. Publicado

Flores Denisse, Zapata Ronal (2010). “CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA INSTITUCIÓN ADSCRITA A UNA ALCALDÍA DEL ESTADO CARABOBO”. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo PUBLICADO.

Gaynor, **Desarrollo Organizacional Y Desarrollo Ejecutivo.**

González, Iván. (2012). **Desarrollo de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional**, Trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Abierta. Caracas.

Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar. (2009). **Metodología de la Investigación** Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Méndez, Carlos (2001). **Metodología de la Investigación**. Primera edición. México. Michel T, Saborit, Y, Traba Ravelo, Maritza Núñez A. **Procedimiento Para Gestionar El**

Clima Organizacional, Editorial Académica Española, (2011).

Sánchez J, Leyva, Alemán M, Moreno P, **Clima Organizacional**, (2012).

Stephen P. Robbins, **Fundamentos de comportamiento organizacional**. 34

Tamayo y Tamayo, Mario (2007) **El proceso de investigación científica** Editorial Mc Graw Hill México

Zapata Ronal (2013) “CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR”. Trabajo de grado presentado para optar el título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo. Publicado
Zuñiga Ana Eloísa, **Consejos para un buen desempeño laboral**, (2006).

ANEXOS

Cuadro Técnico Metodológico: Para Validar Instrumento

Ítems Nivel operativo:	Ítems Nivel supervisorio:	Tiene concordancia con el trabajo		Redacción		Observación
		SI	NO	SI	NO	
¿Están establecidas las reglas en el departamento donde usted trabaja?	¿Establece usted las reglas en su departamento los más clara y entendible posible?					
¿La empresa posee establecido los procedimientos de trabajo?	¿Establece usted los procedimientos y se los otorga a su equipo de trabajo?					
¿La empresa tiene establecido los trámites administrativos?	¿Tiene usted los trámites administrativos y los brinda a su equipo de trabajo?					
¿La empresa cuenta con estructura organizacional?	¿Le brinda usted a su equipo de trabajo como está conformada estructuralmente la organización?					

¿Puedo tomar decisiones referentes a las actividades que realizo sin consultar a mi jefe?	¿Permite usted que su equipo de trabajo tome decisiones sin consultárselo?					
¿Ofrezco ideas ante alguna duda referente a las actividades en mi área de trabajo?	¿Observa usted que su equipo de trabajo tiene iniciativa a la hora de resolver alguna actividad?					
¿Aquí existen buenas oportunidades para superarse?	¿Incentiva usted a su equipo de trabajo dándole oportunidades para superarse?					
¿Está usted de acuerdo con los beneficios que le otorgan como trabajador?	¿Se preocupa usted por brindar mejores beneficios a su equipo de trabajo?					
¿El salario que recibo está acorde con mis labores?	¿Siente que el salario ofrecido a los trabajadores es acorde a sus labores?					

¿La mayoría considera adecuado el ambiente físico en que se trabaja?	¿Informa usted los riesgos que están expuestos su equipo de trabajo?					
¿Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo?	¿Se siente usted a gusto con su equipo de trabajo cumplen las metas establecidas?					
¿El ruido y la iluminación son los adecuados en toda la organización?	¿Le otorga usted todo el material y herramienta para proteger al trabajador de ruidos e iluminación?					
¿Considero que soy tratado con respeto en la organización, lo que contribuye con mi efectividad y productividad como empleado?	¿Es tratado usted con el mismo respeto que le brinda a su equipo de trabajo?					

¿La comunicación con los compañeros de mi área de trabajo es fluida y adecuada?	¿Observa usted buena comunicación en su equipo de trabajo?					
¿Intervengo en las reuniones que se llevan a cabo en mi área de trabajo?	¿Observa usted la intervención de la mayoría de su equipo de trabajo?					
¿Siente usted el apoyo de su jefe inmediato?	¿Siente usted el apoyo de su equipo de trabajo?					
¿El sistema de evaluación de mi desempeño u actividad en términos de calidad, cantidad y tiempo de dedicación, por parte de su líder formal cumple mis expectativas?	¿Tiene usted la mejor manera de evaluar el desempeño u actividad en términos de calidad cantidad y tiempo para con su equipo de trabajo?					
¿Cuando los jefes analizan los errores cometidos se indican cómo mejorar?	¿Indica usted mediante indicadores los errores cometidos por su equipo de trabajo?					

¿Tienen lugar o momento para opinar acerca de cómo planificar y ejecutar mejor las tareas?	¿Le ofreces al equipo de trabajo lugar o momento para planificar y ejecutar mejor las tareas?					
¿Existen rivalidades entre los compañeros?	¿Observas las rivalidades en el equipo de trabajo?					
¿La solución de problemas que afectan tu trabajo o el del grupo es una prioridad para la organización?	¿La solución de problemas en tu equipo de trabajo es una prioridad?					
¿Te sientes orgulloso de pertenecer a esta organización?	¿Te sientes orgulloso de tu equipo de trabajo?					

Cuadro de Sub Indicadores

Objetivo General: Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de una empresa de envases plásticos ubicada en el Municipio los Guayos estado Carabobo			
FACTORES	SUB INDICADORES	NIVEL OPERATIVO	NIVEL SUPERVISORIO
Estructura.	1. Reglas. 2. Procedimientos. 3. Trámites Administrativos.	1. Están establecidas las reglas en el departamento donde usted trabaja. 2. La empresa posee establecido los procedimientos de trabajo. 3. La empresa tiene establecido los trámites administrativos.	1. Establece usted las reglas en su departamento los más clara y entendible posible. 2. Establece usted los procedimientos y se los otorga a su equipo de trabajo. 3. Tiene usted los trámites administrativos y los brinda a su equipo de trabajo.

	4. Estructura organizacional	4. La empresa cuenta con estructura organizacional.	4. Le brinda usted a su equipo de trabajo como está conformada estructuralmente la organización.
Responsabilidad.	1. Toma de Decisiones.	1. Puedo tomar decisiones referentes a las actividades que realizo sin consultar a mi jefe.	1. Permite usted que su equipo de trabajo tome decisiones sin consultárselo.

	2. Iniciativa.	2. Ofrezco ideas ante alguna duda referente a las actividades en mi área de trabajo.	2. Observa usted que su equipo de trabajo tiene iniciativa a la hora de resolver alguna actividad.
Recompensa.	1. Incentivo Laboral. 2. Beneficios	1. Aquí existen buenas oportunidades para superarse. 2. Está usted de acuerdo con los beneficios que le otorgan como trabajador.	1. Incentiva usted a su equipo de trabajo dándole oportunidades para superarse. 2. Se preocupa usted por brindar mejores beneficios a su equipo de trabajo.

	3. Salario.	3. El salario que recibo está acorde con mis labores.	3. Siente que el salario ofrecido a los trabajadores es acorde a sus labores.
Desafío.	1. Aceptación de Riesgo. 2. Metas.	1. La mayoría considera adecuado el ambiente físico en que se trabaja. 2. Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo.	1. Informa usted los riesgos que están expuestos su equipo de trabajo. 2. Se siente usted a gusto con su equipo de trabajo cumplen con las metas establecidas.
Relaciones.	1. Ambiente Laboral.	1. El ruido y la iluminación son los adecuados en toda la organización.	1. Le otorga usted todo el material y herramienta para proteger al trabajador de ruidos e iluminación.

	<p>2. Relaciones Interpersonales</p> <p>3. Relaciones Sociales.</p>	<p>2. Considero que soy tratado con respeto en la organización, lo que contribuye con mi efectividad y productividad como empleado.</p> <p>3. La comunicación con los compañeros de mi área de trabajo es fluida y adecuada.</p>	<p>2. Es tratado usted con el mismo respeto que le brinda a su equipo de trabajo.</p> <p>3. Observa usted buena comunicación en su equipo de trabajo.</p>
Cooperación.	<p>1. Espíritu de Ayuda</p> <p>2. Apoyo Mutuo.</p>	<p>1. Intervengo en las reuniones que se llevan a cabo en mi área de trabajo.</p> <p>2. Siente usted el apoyo de su jefe inmediato.</p>	<p>1. Observa usted la intervención de la mayoría de su equipo de trabajo.</p> <p>2. Siente usted el apoyo de su equipo de trabajo.</p>

<p>Estándares.</p>	<p>1. Evaluación de Desempeño</p> <p>2. Indicador de Gestión</p>	<p>1. El sistema de evaluación de mi desempeño u actividad en términos de calidad, cantidad y tiempo de dedicación, por parte de su líder formal cumple mis expectativas.</p> <p>2. Cuando los jefes analizan los errores cometidos se indican cómo mejorar.</p>	<p>1. Tiene usted la mejor manera de evaluar el desempeño u actividad en términos de calidad cantidad y tiempo para con su equipo de trabajo.</p> <p>2. Indica usted mediante indicadores los errores cometidos por su equipo de trabajo.</p>
<p>Conflicto.</p>	<p>1. Negociación.</p> <p>2. Conflicto.</p>	<p>1. Tienen lugar o momento para opinar acerca de cómo planificar y ejecutar mejor las tareas.</p> <p>2. Existen rivalidades entre los compañeros.</p>	<p>1. Les ofrezco al equipo de trabajo lugar o momento para planificar y ejecutar mejor las tareas.</p> <p>2. Observa las rivalidades en el equipo de trabajo.</p>

	3. Solución de Problema.	3.La solución de problemas que afectan tu trabajo o el del grupo es una prioridad para la organización	3. La solución de problemas en tu equipo de trabajo es una prioridad.
Identidad.	1.Sentido de Pertenencia	1. Te sientes orgulloso de pertenecer a esta organización.	1.Te sientes orgulloso de tu equipo de trabajo.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Encuesta Nivel Supervisorio:

¿Establece usted las reglas en su departamento lo más clara y entendible posible?

SI____ NO____

¿Establece usted los procedimientos y se los otorga a su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Tiene usted los trámites administrativos y los brinda a su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Le brinda usted a su equipo de trabajo como está conformada estructuralmente la organización?

SI____ NO____

¿Permite usted que su equipo de trabajo tome decisiones sin consultárselo?

SI____ NO____

¿Observa usted que su equipo de trabajo tiene iniciativa a la hora de resolver alguna actividad?

SI____ NO____

¿Incentiva usted a su equipo de trabajo dándole oportunidades para superarse?

SI____ NO____

¿Se preocupa usted por brindar mejores beneficios a su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Siente que el salario ofrecido a los trabajadores es acorde a sus labores?

SI____ NO____

¿Informa usted los riesgos que están expuestos su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Se siente usted a gusto con su equipo de trabajo cumplen las metas establecidas?

SI____ NO____

¿Le otorga usted todo el material y herramienta para proteger al trabajador de ruidos e iluminación?

SI____ NO____

¿Es tratado usted con el mismo respeto que le brinda a su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Observa usted buena comunicación en su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Observa usted la intervención de la mayoría de su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Siente usted el apoyo de su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Tiene usted la mejor manera de evaluar el desempeño u actividad en términos de calidad cantidad y tiempo para con su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Indica usted mediante indicadores los errores cometidos por su equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿Les ofreces al equipo de trabajo lugar o momento para planificar y ejecutar mejor las tareas?

SI____ NO____

¿Observas las rivalidades en el equipo de trabajo?

SI____ NO____

¿La solución de problemas en tu equipo de trabajo es una prioridad?

SI____ NO____

¿Te sientes orgulloso de tu equipo de trabajo?

SI____ NO____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Encuesta Nivel Operativo:

¿Están establecidas las reglas en el departamento donde usted trabaja?

SI____ NO____

¿La empresa posee establecido los procedimientos de trabajo?

SI____ NO____

¿La empresa tiene establecido los trámites administrativos?

SI____ NO____

¿La empresa cuenta con estructura organizacional?

SI____ NO____

¿Puedo tomar decisiones referentes a las actividades que realizo sin consultar a mi jefe?

SI____ NO____

¿Ofrezco ideas ante alguna duda referente a las actividades en mi área de trabajo?

SI____ NO____

¿Aquí existen buenas oportunidades para superarse?

SI____ NO____

¿ Está usted de acuerdo con los beneficios que le otorgan como trabajador?

SI____ NO____

¿El salario que recibo está acorde con mis labores?

SI____ NO____

¿La mayoría considera adecuado el ambiente físico en que se trabaja?

SI____ NO____

¿ Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo?

SI____ NO____

¿El ruido y la iluminación son los adecuados en toda la organización?

SI____ NO____

¿Considero que soy tratado con respeto en la organización, lo que contribuye con mi efectividad y productividad como empleado?

SI____ NO____

¿La comunicación con los compañeros de mi área de trabajo es fluida y adecuada?

SI____ NO____

¿Intervengo en las reuniones que se llevan a cabo en mi área de trabajo?

SI____ NO____

¿Siente usted el apoyo de su jefe inmediato?

SI____ NO____

¿El sistema de evaluación de mi desempeño u actividad en términos de calidad, cantidad y tiempo de dedicación, por parte de su líder formal cumple mis expectativas?

SI____ NO____

¿Cuando los jefes analizan los errores cometidos se indican cómo mejorar?

SI____ NO____

¿Tienen lugar o momento para opinar acerca de cómo planificar y ejecutar mejor las tareas?

SI____ NO____

¿Existen rivalidades entre los compañeros?

SI____ NO____

¿La solución de problemas que afectan tu trabajo o el del grupo es una prioridad para la organización?

SI____ NO____

¿Te sientes orgulloso de pertenecer a esta organización?

SI____ NO____