



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL. CASO: EMPRESA DEL SECTOR
AUTOMOTRIZ DEL ESTADO CARABOBO.

Autora:
Licda. Fernández, Mónica
Tutor:
Dr. Ernesto López

Bárbula, Mayo del 2015

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Una de las dimensiones sobre las que influye el proceso de globalización y que significa un valor positivo es la necesidad que va ganando campo en las organizaciones de conocer el estado de ánimo de sus trabajadores, es decir los niveles de satisfacción que las personas tienen en su trabajo. Ya no importa únicamente el rendimiento o la productividad, sino que se hace una cuestión de principio el favorecer la construcción del buen ambiente dentro de la organización. Por tal motivo las empresas a nivel mundial implementan estudios de lo que se denomina clima organizacional que permiten diagnosticar factores y variables, relacionados con el “estado de ánimo” de la organización, el cual influye en el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo. (Bustos, 2001)

Las prácticas a nivel mundial señalan que un Indicador de Clima Organizacional “muy favorable” se obtiene cuando entre el 80 al 100% de sus empleados dicen estar satisfechos con el clima, es “favorable” cuando se ubica entre un 60% a un 79%, término medio, es decir “ni favorable, ni desfavorable” entre un 49% y un 59% y un clima “desfavorable” cuando sólo un 39 o 0% de sus empleados dicen estar satisfechos.<http://www.linkgerencial.com/articulos/clima_laboral_sano_equivale_a_empresa_productiva_y_competitiva.pdf>(2010) [con acceso el 10-06-2012]

Así mismo España comparte con Italia, Finlandia y Francia, un dato que podría ser calificado como anecdótico, aunque sus consecuencias a corto y largo plazo podrían tener un importante impacto en las cuentas de resultados de las compañías. La cuestión es que de acuerdo a un análisis realizado por el Instituto de Estudios Laborales (IEL) de Esade con datos del Great Place to Work Institute Europe, los

empleados de estos cuatro países coinciden en tener una opinión bastante lamentable del ambiente de trabajo en el que desarrollan su actividad, en términos de camaradería entre compañeros, credibilidad de los directivos, igualdad de oportunidades, políticas de los departamentos de recursos humanos y orgullo de pertenecer a la organización.

En el plano de Latinoamérica específicamente Venezuela, Irene Mossi, gerente general de Great Place to Work Venezuela, asegura que el ambiente laboral hay que gestionarlo como cualquier otro aspecto estratégico en una empresa. Tiene que ser un indicador de gestión. “Las estadísticas que hemos recogido indican que una empresa que logra cierto nivel de satisfacción interna de su ambiente laboral está ligada al éxito, manifestándose en su participación de mercado, en su comportamiento bursátil, en menor rotación de personal”. Contribuyendo esto a entender los factores y fenómenos internos y externos que pueden llegar a afectar positiva o negativamente a las personas que conforman a la organización. Representando esto la conformación de un ambiente que en la actualidad es llamado clima organizacional.

El clima organizacional según Chiavenato (2002), “es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento” (p.86). 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, 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, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Dentro de la dinámica del clima organizacional Chiavenato, Idalberto (1999)

también señala que:

Se encuentran los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización los cuales influyen sobre el desempeño de sus miembros y dan forma al ambiente en el cual se desenvuelve. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.) Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros.) Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, entre otros.). (p.699)

Un buen clima o un mal clima organizacional es de vital importancia, ya que tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de esta. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, entre otras. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, entre otras.

En este mismo orden de ideas se puede decir que los factores que componen el clima organizacional son los encargados de influir en la percepción que pueden llegar a tener los trabajadores de determinada organización y de los niveles de satisfacción que tienen estos con relación a la misma. A su vez el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de las personas en su trabajo, la calidad de vida laboral y que en consecuencia afectan su desempeño. Por ello la importante influencia del ambiente sobre una gran variedad de procesos en las personas y organizaciones, dentro de estos se destacan entre muchos otros aspectos: la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el compromiso, el logro de metas, la satisfacción laboral y el desempeño. (Chiang,

Rodrigo y Nuñez, 2010)

Por consiguiente, la influencia de variables actitudinales tales como la satisfacción laboral, puede tener una acción preponderante sobre el clima que se desarrolla entre los distintos actores que componen las organizaciones y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo. Tal como fue el caso en estudio en la empresa del sector automotriz del estado Carabobo.

La presente investigación se llevo a cabo en una empresa del sector automotriz del estado Carabobo la cual, es un importador de vehículos, repuestos y accesorios además de comercializador a nivel nacional. La misma tiene como misión mantener un desarrollo continuo de personas, procesos y recursos, e integrarlos, para lograr alcanzar la visión respetando valores, compromisos y responsabilidad social.

Se pudo observar que los trabajadores de la empresa objeto de la investigación presentaron bajo rendimiento en las actividades que desempeñan ya que, al momento de ejecutarlas, no las realizan de acuerdo a las políticas de calidad de la organización. Esto se evidencio de acuerdo a los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño que se le realizaron al personal en el último semestre del año. De igual manera se reflejo desinterés en la participación de actividades sociales organizadas por la empresa. Así como también mostraron poca participación en actividades de adiestramiento que se planificaron durante el ejercicio. Evidenciándose esto en los listados de asistencia a tales eventos. Se pudo observar problemas en cuanto a canales de comunicación a nivel de estructura organizacional, lo que ocasiono que las actividades que se ejecutaron no se desarrollaron de acuerdo a los procedimientos establecidos. Esto se reflejo en los resultados de la gestión por departamentos que se mide a través de indicadores por área.

De igual manera se observo en cuanto a, cumplimiento de normas y

procedimientos en materia de seguridad y salud laboral y utilización de implementos de seguridad que en su gran mayoría, los trabajadores no hacen uso de los mismos, mostrando desinterés. Así mismo no cumplen las normativas en el área de estacionamiento, específicamente los vehículos del personal no son estacionados de la forma correcta. En lo que se refiere al orden y la limpieza, se observo incumplimiento de normas debido a que, los puestos de trabajo y las áreas destinadas para el comedor y baños no cumplen con las especificaciones de higiene pautadas por la organización.

Esto se evidencio a través de inspecciones en las áreas mencionadas, que ha realizado el comité de seguridad y salud laboral en el último semestre del año. En este mismo orden de ideas se pudo observar retrasos e incumplimientos por parte de los trabajadores en lo que se refiere a la jornada laboral. Esto se reflejo en la información suministrada por el biométrico. Mecanismo utilizado para registrar la asistencia y el cumplimiento de horario del personal. Igualmente se pudo observar como elemento considerable en los últimos dos (2) trimestres del año, índices de rotación altos a nivel de trabajadores administrativos y nivel operativo. Ante la situación planteada esta investigación genero las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo?

¿Cuáles son los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo que impactan en la satisfacción laboral del personal?

¿Cómo impactan los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo en la satisfacción laboral del personal?

Objetivos de la Investigación.

Objetivo General

Analizar los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo. Carabobo y su impacto en la satisfacción laboral del personal.

Objetivos Específicos

- Establecer la situación actual del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo.
- Identificar los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo que impactan en la satisfacción laboral del personal.
- Determinar el impacto que tienen los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo en la satisfacción laboral del personal.

Justificación de la Investigación.

La presente investigación trajo consigo importantes aportes a nivel organizacional y profesional en cuanto al área de Relaciones Industriales y de clima organizacional ya que, se baso en el análisis de los factores del clima organizacional que incidieron en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector automotriz del estado Carabobo. A su vez contribuyo a los posteriores estudios de clima que puedan llegar a realizar otras empresas del ramo automotriz para efectuar las respectivas comparaciones y poder hacer las mejoras y recomendaciones respectivas.

En este mismo orden de ideas se puede mencionar que el estudio aportó beneficios a nivel organizacional debido a que, analizo los factores del clima organizacional que incidieron en la satisfacción laboral, la organización objeto de la investigación y demás organizaciones relacionadas pudieron mejorar sus indicadores de gestión en cuanto a motivación, rendimiento, productividad, compromiso y sentido de pertenencia, rotación, clima organizacional. Aplicando mejoras que coadyuvaron a solventar la problemática en lo relacionado a niveles de productividad a nivel operacional, lo que significo incrementos en sus índices de ganancias y lo que es más importante a tener capital humano altamente satisfecho en su puesto de trabajo.

El aporte innovador de esta investigación fue dirigido a un análisis de factores que incidieron en el clima organizacional de una empresa del sector automotriz en donde solo se realizaron encuestas de clima laboral. Sin profundizar en las causas y en que niveles se encontraban afectando esta importante Variable. Por lo que esta, fue

beneficiosa a la organización objeto de estudio así como también, a empresas del mismo sector ya que, permitió observar que factores estuvieron incidiendo en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En el mundo empresarial es de vital importancia el estudio del clima Organizacional debido a que, es un elemento que incide directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Por consiguiente se hizo necesario la aplicación de encuestas que permitieron medir como se encontraba el ambiente de la organización. En la actualidad diversidad de organizaciones aplicaron este instrumento en donde percibieron como se sintieron las personas en el desempeño de las actividades y a su vez con la organización en donde laboran.

Por consiguiente el clima organizacional impacto directamente en las actitudes positivas o negativas que pudieron exteriorizar los trabajadores y esto a su vez se tradujo en lo que se conoce como satisfacción laboral. En el rendimiento de los trabajadores en las actividades que desempeñaron, en la motivación, impacto en los objetivos organizacionales, en el grado de compromiso y sentido de pertenencia que tuvieron los trabajadores. Así como también en los niveles de productividad del negocio. En este mismo orden de ideas se menciona que en el presente estudio, se pudieron evidenciar problemas en cuanto a canales de comunicación, cumplimiento de normas y procedimientos, desempeño, rendimiento, desinterés y poca integración en cuanto a eventos sociales y de capacitación organizados por la empresa, igualmente cumplimiento de normativas en materia de seguridad y salud laboral. Lo que conllevó al análisis de los factores del clima organizacional que estuvieron incidiendo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa del sector automotriz.

En cuanto al aporte social, esta investigación sirvió para que la organización

objeto de estudio observara que factores del clima organizacional incidieron en su satisfacción laboral y esto a su vez desencadenara en mejoras que fuesen direccionadas a tener trabajadores mas motivados que tuviesen cubiertas necesidades personales y laborales los cuales, llegaran a sus casas motivados y pudiesen centrarse en la familia como núcleo de la sociedad. Incorporando planes motivacionales y recreacionales que hicieron que el trabajador se sintiera con mayores niveles de compromiso y sentido de pertenencia.

Con el presente estudio, se generó un conjunto de sugerencias que fue de gran utilidad para empresas, no solo del sector automotriz, sino aquellas que estuviesen interesadas en aumentar la satisfacción laboral en sus trabajadores, ofreciéndoles notables beneficios que se vieron reflejados en un Clima saludable que suministro ganancias en todos los aspectos para ambas partes, trabajador y organización.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

El presente capítulo se encuentra estructurado con información que conformo el referente teórico para la investigación que se llevo a cabo, así mismo por antecedentes de trabajos de investigación previos que aportaron elementos valiosos que pudieron ser empleados en este estudio, de igual manera se presentan definiciones importantes que giran en torno a los ejes temáticos que comprendieron este trabajo y que fueron esenciales para su desarrollo y comprensión.

Monteza, N (2012) en su trabajo para optar al grado de magister en enfermería. Universidad católica santo toribio mogrovejo. Escuela de postgrado, titulado **“Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo. Perú”**. La investigación fue un estudio tipo cuantitativo y de diseño descriptivo y transversal. Esta investigación recogió e investigó datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos.

El estudio considero como variable independiente (expresa causa del fenómeno) el clima laboral y como variable dependiente (consecuencia del fenómeno) la satisfacción laboral, las cuales son variables nominales que no se pueden representar numéricamente. En la recolección de los datos se utilizó la técnica de gabinete en la que se conto con guías de proyectos e informes de investigación, fichas de lecturas que, ayudaron en la elaboración del proyecto, pre-informe, tablas de distribución de frecuencias, revisión del marco teórico y del resultado de las encuestas, y como técnicas de campo fueron aplicados dos cuestionarios a las profesionales de enfermería lo cual, permitió analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio indicado. El objetivo del estudio fue analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de Las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo. La investigación concluyo que las enfermeras del centro quirúrgico del hospital nacional almanzor aguinaga asenjo de Chiclayo, respecto al clima laboral calificaron como medianamente favorable; predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital. La presente investigación estuvo relacionada con el estudio que se realizo debido a que, analizó la influencia de la variable clima laboral sobre la variable satisfacción en donde, se estudiaron dimensiones como la autorrealización, compromiso y supervisión obteniendo que estas, influyeron directamente en la satisfacción laboral de las trabajadoras de enfermería. Las cuales, sirvieron como elementos de análisis en la investigación objeto de estudio y determinaron de qué manera estas dimensiones incidieron en el clima y en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa del sector automotriz del estado carabobo.

Torres, H (2012) En su trabajo para optar al grado de Magister En Gerencia

Avanzada en Educación. Universidad de Carabobo Dirección de Estudios de Postgrado Facultad de Ciencias de la Educación. Maestría Gerencia Avanzada en Educación, titulado **“Clima Organizacional como Factor para el Logro de la Satisfacción Laboral del docente caso: Escuela bolivariana batalla de vigirima del municipio guacara del estado carabobo”**, esta fue una investigación descriptiva de campo, la cual tuvo como objetivo Analizar el Clima Organizacional como Factor para el Logro de la Satisfacción Laboral del Docente caso: Escuela bolivariana batalla de vigirima del municipio guacara del estado carabobo. El presente estudio arrojó que los factores internos y externos evidenciados con los resultados de la información suministrada por los docentes de esta institución, son claves y determinantes para estudiar la satisfacción laboral de los docentes en la escuela bolivariana “Batalla de Vigrima”, ya que a través del estudio e indagación de éstos, por medio del instrumento aplicado, se observó que para el caso de la institución son los que cobran mayor importancia. Los resultados permitieron concluir que los docentes no se sienten bien con las actividades que desempeñan para el cumplimiento de su labor académica, dicen estar insatisfechos ya que no se sienten identificados con los cambios de la institución. Por ello, cualquiera que sea el clima, los sentimientos psicológicos podrían reflejar el funcionamiento interno de la organización. De allí que, las personas necesitan cubrir sus necesidades prioritarias, ya sean de tipo fisiológico o de supervivencia, de seguridad y confianza, las sociales, las de estima, y las de autorrealización. Los planteamientos señalados sustentaron el presente estudio, debido a que se analizaron los factores internos y externos del clima organizacional de la institución y determinaron de qué forma este, incidió en la satisfacción laboral de los trabajadores de la escuela. Con relación a esto se reflejó que los factores internos y externos del clima organizacional sirvieron de base para el análisis de la incidencia en la empresa del sector automotriz objeto de la investigación y de este modo, determinaron si el clima incidió en la satisfacción laboral de los trabajadores.

De Ponte, C (2011) en su trabajo para optar al grado de Magister En Administración de Empresas Mención Gerencia. Universidad de Carabobo Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, titulado “**Análisis del Clima Organizacional en La Satisfacción Laboral en Partners de SAP en el Estado Carabobo**”, este fue un estudio de campo que tiene como objetivo, Analizar el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en Partners de SAP en el Estado Carabobo. Para abordar este trabajo de investigación se aplicó una matriz DOFA que permitió identificar los elementos que conforman el Clima Organizacional en la satisfacción Laboral. Se identificó que elementos como: Relaciones Interpersonales, Motivación, Salarios, condiciones de los espacios físicos, que están presentes en el clima de estas organizaciones influyen en la satisfacción del individuo. Este antecedente representó un aporte a la presente investigación ya que realizó un análisis de los factores del clima organizacional en donde, identificaron aspectos como las relaciones interpersonales, la motivación, salarios, condiciones físicas de trabajo los cuales, representaron elementos importantes que determinaron la influencia que tuvo el clima organizacional de la empresa del sector automotriz en la satisfacción de sus trabajadores.

Bases Teóricas

Clima Organizacional

La variable Clima Organizacional fue definida por Robbins (1999) “Como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p.132)

De igual forma el Clima Organizacional fue definido por Chiavenato (2009):

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre

los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p.84)

En tal sentido, el ambiente es percibido por los miembros de la organización de acuerdo con sus estructuras internas y externas, las cuales afectan de alguna manera el desempeño y rendimiento dentro de la organización. Así mismo, el clima organizacional de cualquier organización disminuye por falta de motivación, y deriva en la inconformidad y los conflictos entre patronos y trabajadores, con respecto a las actividades que desempeñen. Es importante destacar, que el clima organizacional, se identifica con la percepción que se tiene del ambiente de trabajo, por supuesto que esta percepción viene determinada por aspectos, elementos y procesos que se suscitan en el ámbito laboral.

En el caso de la empresa del sector automotriz por representar el capital humano el elemento más importante, se hizo necesario un adecuado clima organizacional debido a que, permitió que las personas se sintieran motivadas y satisfechas al momento de desempeñarse en sus actividades y responsabilidades, a su vez, agrego valor y llevo a la empresa a la obtención de los objetivos y planificación estratégica del negocio y a tener mejores indicadores en cuanto a productividad, clima y satisfacción laboral.

Es por tal motivo, que en la empresa del sector automotriz del estado Carabobo debió existir una constante evaluación del clima organizacional, tomando en cuenta la actuación de los miembros de la misma, de manera de corregir las anomalías que se presentaron en el desarrollo de las actividades que desencadenó en consecuencias negativas, que no permitieron a la organización lograr sus objetivos estratégicos.

Así mismo el Clima Organizacional trajo consigo características importantes que se mencionan a continuación:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- 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.

Según Chiavenato (1999) los factores del Clima Organizacional son los siguientes:

Factores extrínsecos e intrínsecos de la organización los cuales influyen sobre el desempeño de sus miembros y dan forma al ambiente en el cual se desenvuelve. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, entre otros.) Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros.) Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, entre otros. (p.699)

Por consiguiente estos factores externos e internos fueron los que incidieron de

una manera positiva o negativa en los miembros de la empresa del sector automotriz del estado carabobo. De tal manera se hizo importante el estudio de la incidencia de los factores del clima ya bien sea, desde el punto de vista de actividades así como también, desde el punto de vista de comportamiento organizacional.

Así como fue de vital importancia para el estudio los factores del Clima Organizacional, también fueron relevantes las dimensiones debido a que, estas permitieron observar de qué manera se midió la variable en la investigación. En este mismo orden de ideas se mencionan y explican las dimensiones del Clima Organizacional:

Los autores Litwin y Stringer (cfr por Davis, 1981) desarrollaron un modelo que cubre nueve elementos del Clima Organizacional los cuales se detallaron de la siguiente manera:

1. Estructura

Representa la percepción que tiene 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. Es 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.

2. Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía 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.

3. 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.

4. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6. 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. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones

sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9.- Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización ya que, es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

De igual manera, se encontró que existen tres dimensiones clave para cualquier clima de una organización, en este **sentido Robbins** (1999), los define de esta manera:

La Capacidad de un Clima: se refiere al grado en que puede apoyar el crecimiento. **La Volatilidad:** donde hay un alto grado de cambio impredecible, el clima es dinámico. **Complejidad:** es el grado de heterogeneidad y concentración entre los elementos ambientales (p 501).

Las dimensiones del clima organizacional son características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, se llevo a cabo un estudio de clima organizacional para conocer las diversas dimensiones y los factores que incidieron en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa del sector automotriz del estado carabobo. Ya que se

busco medir las percepciones de los trabajadores con relación a todas estas dimensiones y en qué nivel se encontraron. Para de este modo conocer si estos influyeron de manera positiva o negativa.

La importancia del Clima Organizacional provino de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convirtieron en elementos del mismo clima. Por lo que muchas organizaciones e instituciones reconocieron que uno de sus activos fundamentales es su capital humano.

Para estar seguros de la solidez de su talento humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste repercute sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. De acuerdo con esto, se sabe que el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todos los elementos que lo componen, por lo que el Clima Organizacional debe ofrecer calidad de vida laboral.

Es importante para las organizaciones saber analizar y estudiar el clima prevaleciente en tres puntos fundamentales:

- Evaluar de donde provienen los conflictos e insatisfacciones que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Buscar cambios indicativos para el administrador sobre los elementos hacia donde debe dirigir sus intervenciones.
- Continuar con el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

Así mismo el conocimiento del Clima Organizacional proporciono retroalimentación acerca de los procesos que determinaron los comportamientos organizacionales, lo cual permitió además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se baso en la comprobación de que el Clima Organizacional influyo en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Es por este motivo que en la empresa del sector automotriz se realizo un estudio del clima donde se evidencio que ciertos factores estuvieron incidiendo de manera directa en la satisfacción laboral de su personal arrojando esto brechas considerables en su gestión organizacional y en su ambiente laboral.

Las investigaciones del clima organizacional sirvieron para identificar problemas, mejorar la planeación, organización, control, motivación, toma de decisiones, integración, liderazgo, entre otros. En tal sentido se analizó la incidencia que tuvo el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal, de la empresa del sector automotriz del estado Carabobo.

Satisfacción Laboral

En lo que se refiere a la segunda variable del estudio, es decir la Satisfacción Laboral **Wright y Davis (2003)** Señalaron que: “Representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que

los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (p.70).

De igual manera **Robbins (1998)**, la definieron como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (p.25)

Por ende, se puede decir que cuando una persona está motivada es de suma importancia, ya que teniendo una satisfacción laboral favorable el trabajador está estimulado en el desarrollo social y emocional dentro del clima organizacional donde trabaja, y todo esto se obtiene a través de reconocimientos, premiación constante en el desarrollo de sus actividades, lo que permite crear un ambiente más acorde, agradable y armonioso dentro del ambiente laboral.

En este mismo orden de ideas se dice que, la satisfacción laboral pudo ser determinada en la empresa del sector automotriz del estado carabobo, por el tipo de actividades que se realizaban (es decir, que en el trabajo se haya tenido la oportunidad de mostrar las habilidades y que ofrecieran un cierto grado de desafío para que haya existido el interés). Por la remuneración que percibieron los trabajadores a cambio de las funciones que desempeñaron y que este, se adaptó a las expectativas que tuvieron.

A través de las condiciones de trabajo adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hizo mejor su desempeño. Igualmente por la supervisión que ejerció su jefe inmediato lo cual, pudo ser comprensible o que no existió canales de comunicación adecuados entre ambos.

Robbins (1998) De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se consideró que los principales factores que determinaron la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo

Dentro de estos factores, que se pueden resaltar, según estudios, dentro de las características del Puesto están, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto, autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al trabajador en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello, retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el trabajador obtenga información clara y directa acerca de la efectividad que está realizando. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la Satisfacción del empleado en el trabajo.

Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se

tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los trabajadores para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Condiciones favorables de trabajo

A los trabajadores les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente Físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Colegas que brinden apoyo

Satisfacción con la supervisión. El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto

Se refiere a que, un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos.

A través de la medición de los factores relacionados con la satisfacción laboral se puede determinar que tan satisfechos están los trabajadores en sus puestos de trabajo, con las actividades que desempeñan, con la organización en general, con su remuneración, con su supervisor, con sus compañeros de trabajo y de esta manera conocer como es el clima organizacional de la empresa en la cual se encuentren. Así

mismo estos factores fueron importantes para el presente estudio ya que, mediante el análisis de los mismos se determinó si el clima organizacional de la empresa del sector automotriz incidió en la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral más mencionadas fueron las siguientes:

- La satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con la toma de decisiones por parte del supervisor inmediato, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los subordinados, con la estabilidad en el empleo.
- La satisfacción extrínseca en general.
- La satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general.

A continuación se amplió la información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral:

Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo:

Dentro de estos factores, se pudo resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. **Hackman y Oldham (1974)** aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco “dimensiones centrales”: Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo,

lo que representa el uso de diferentes habilidades y Talentos por parte del empleado.

- **Identidad de la tarea**, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea**, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa Acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la Satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) juntó estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que, se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas: En este punto se refirieron al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos** las **promociones o ascensos** dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción afectan la productividad de la organización y producen un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede

disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo que es la consecuencia más definitiva y negativa por parte del trabajador afectado.

Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente Físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que se consideres que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Del mismo modo fue importante acotar la dimensión relacionada con el manejo de conflictos en el ámbito organizacional que según **Robbins (2009)** comenta:

Muchas personas asumen que el conflicto se relaciona con un desempeño mas bajo del grupo y la organización. Se puede demostrar que con mucha frecuencia dicha suposición es incorrecta. El conflicto es constructivo o destructivo para el funcionamiento de un grupo o unidad. Los niveles de conflicto pueden ser demasiado altos o bajos. Cualquier extremo va en detrimento del desempeño. Un nivel óptimo es aquel e que hay conflicto suficiente para evitar el estancamiento, estimular la creatividad, permitir que se

relajen las tensiones e iniciar un cambio aunque no demasiado que sea rupturista o perjudique la coordinación de las actividades de las actividades.

La negociación es una actividad dinámica en los grupos y las organizaciones. El arreglo distributivo resuelve disputas, pero es frecuente que afecte negativamente la satisfacción de uno o más de los negociadores debido a que se centra en el corto plazo y confrontan. Al contrario, el arreglo integrador tiende a arrojar resultados que satisfacen a todas las partes y construyen relaciones duraderas.

Colegas que brinden apoyo (Liderazgo) satisfacción con la supervisión el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. **Si bien la relación no es simple, según estudios,** se ha llegado a la conclusión de que los empleados con **líderes más tolerantes y considerados** están más satisfechos que con **líderes indiferentes, autoritarios u hostiles** hacia los subordinados. Cabe resaltar que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (**House y Mitchell, 1974**).

En lo que se refiere a la conducta de **orientación a la tarea por parte del líder formal**, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se

preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. Igualmente que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos.

Del mismo modo las dimensiones de la satisfacción laboral sirvieron a esta investigación desde el punto de vista de medición de la satisfacción de los trabajadores. Es decir se analizó como el clima de la organización objeto de estudio incidió sobre la satisfacción de los trabajadores de la empresa del sector automotriz del estado carabobo. A través de estas dimensiones se conocieron los niveles de satisfacción del trabajador.

Teorías sobre El clima organizacional

Teoría de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968)

La teoría de Litwin y Stringer (1968), intentó explicar aspectos importantes de la conducta de individuos que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima. Hicieron un estudio denominado “Motivación y Clima Organizacional” para comprobar la influencia del estilo de liderazgo del clima

organizacional sobre la motivación de los miembros de la organización.

Estos autores descubrieron distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo, estos nuevos climas tienen efectos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción de los individuos. Dichos autores facilitaron la medición del clima que influye sobre la motivación, a través de unas dimensiones que pueden ser cuantificadas.

La teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer planteó un estudio de cómo los estilos de liderazgo tienen influencia sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción de los individuos en determinada organización. Esto a su vez sirvió para la investigación ya que, el liderazgo es uno de los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del estado carabobo que se analizó y a su vez se determinó si este tuvo incidencia sobre la satisfacción de los trabajadores.

Fue importante reflejar que los estudios de **clima y satisfacción laboral** pudieron generar una serie de beneficios para la organización, tales como:

- **Proporcionan a la organización información referente al nivel de satisfacción general de la empresa.** De esta forma, se conoce cómo se sienten los trabajadores respecto al trabajo y a cada una de sus funciones. Constituyen por tanto, un instrumento de diagnóstico para evaluar los problemas de los trabajadores. Tal es el caso del presente estudio en donde se estableció la situación actual del clima organizacional y se evidenciaron factores de su ambiente laboral que incidieron en la satisfacción laboral de sus trabajadores
- **Generan un importante flujo de comunicación** en todas las direcciones. En este sentido, se destaca la importancia de la comunicación

ascendente al alentar a los Trabajadores a expresar sus opiniones. Se aplicaron en el caso objeto de estudio instrumentos como la entrevista estructurada a los gerentes de área y el cuestionario a los trabajadores administrativos y operativos en donde se, observo la situación actual del clima organizacional y se identificaron los factores del ambiente de trabajo que tuvieron incidencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa del sector automotriz.

- **Puede conllevar a una mejora de las actitudes** debido a que para algunos constituye una oportunidad para expresar lo que sienten y para otros una muestra del interés por el bienestar de los trabajadores. En el caso en estudio tuvo grandes aportes a nivel organizacional debido a que, se identificaron los factores del clima que incidieron en la satisfacción y a su vez se determino de que manera estos factores estuvieron incidiendo en estos trabajadores.

- **Permite identificar necesidades de formación y capacitación**, a partir de la información inherente al desempeño de sus trabajadores. Fue de vital importancia el estudio del clima en la empresa del sector automotriz ya que, se pudo identificar factores que estuvieron incidiendo y grados en los cuales afectaban directamente a los trabajadores donde se arrojaron resultados y recomendaciones al respecto para el cierre de brechas organizacionales.

- **Le permite a los gerentes** evaluar las reacciones de los empleados ante los cambios importantes de políticas y programas de trabajo. Así, pueden identificar los problemas que puedan surgir y modificar o reorientar algunos planes de acción. Esto se logro directamente en la aplicación de la encuesta estructurada a los gerentes donde se evidenciaron varios factores del clima

organizacional en donde intervino directamente el rol del supervisor inmediato en la satisfacción de los trabajadores.

Teoría de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968)

La teoría de Litwin y Stringer (1968), intenta explicar aspectos importantes de la conducta de individuos que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima. Hicieron un estudio denominado “Motivación y Clima Organizacional” para comprobar la influencia del estilo de liderazgo del clima organizacional sobre la motivación de los miembros de la organización.

Estos autores descubrieron distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo, estos nuevos climas tienen efectos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción de los individuos. Dichos autores facilitaron la medición del clima que influye sobre la motivación, a través de unas dimensiones que pueden ser cuantificadas.

La teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer planteó un estudio de cómo los estilos de liderazgo tienen influencia sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción de los individuos en determinada organización. Esto a su vez sirvió para la investigación ya que, el liderazgo es uno de los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del estado carabobo que se analizó y a su vez se determinó si este tuvo incidencia sobre la satisfacción de los trabajadores.

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor

En la publicación que hizo el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examinó las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría x

- El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.
- Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.
- El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

- El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Esta teoría trajo consigo aportes a la investigación debido a que, se analizaron factores del clima organizacional como las condiciones favorables del trabajo en donde se determinó de que manera las condiciones de trabajo (ambiente laboral y herramientas de trabajo) incidieron en su satisfacción laboral. Así como también factores con los cuales los trabajadores se sintieron insatisfechos en la ejecución de sus actividades, funciones y tareas de trabajo, al punto en el que opinaron que no se sentían satisfechos en sus puestos de trabajo por diversas causas.

Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)

La teoría de Clima Laboral de Likert (**citado por Brunet, 1999**) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima.

- **Variables Causales** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.
- **Variables Intermedias** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como **motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones**. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- **Variables Finales** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: **productividad,**

ganancia y pérdida.

La presente teoría sirvió de soporte teórico a la investigación ya que, reflejó factores tales como el rendimiento, la comunicación, la toma de decisiones y la productividad en donde, se analizó **los estándares de productividad, la estructura organizacional, los niveles de comunicación, la supervisión, la toma de decisiones**. De esta manera se evidenció que los mismos impactaron directamente en el clima organizacional de la empresa del sector automotriz y a su vez en la satisfacción de su personal.

Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de las Relaciones Humanas (también denominada escuela humanística) desarrollada por Elton Mayo. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en el que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones. En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos a los cuales los trabajadores deberían someterse forzosamente.

Las relaciones humanas en la organización, los individuos participan en grupos sociales y se mantiene en constante interacción social. Para explicar y justificar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudio a fondo esa interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada

individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes.

En la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, el individuo trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatos. En su comportamiento influye el ambiente y las diversas actitudes y normas informales existentes en los distintos grupos. En la empresa surgen las oportunidades de desarrollar relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos y las interacciones que se presentan necesariamente. Solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados: la comprensión de las relaciones humanas facilita la creación de un clima donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente.

La presente teoría dio un soporte teórico a la investigación debido a que, en este estudio se analizaron aspectos como las relaciones humanas y como afectan estas en el clima y la satisfacción laboral. En el estudio se analizaron factores como las relaciones interpersonales entre supervisor y subordinado y también entre equipo de trabajo lo cual, arrojó que unas malas relaciones interpersonales entre trabajadores puede ocasionar conflictos e insatisfacción y esto a su vez ocasiona que el clima organizacional se vea afectado por la desmotivación, el desinterés, el bajo rendimiento hasta la rotación de personal.

Teorías sobre La Satisfacción Laboral

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada *Teoría de los dos Factores o Teoría*

Bifactorial de La Satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, entre otros.

Igualmente la teoría bifactorial de Herzberg fue un elemento teórico importante para el presente estudio y que sirvió debido a que, se identificaron y se analizaron los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del estado carabobo y se determino como estos incidieron en la satisfacción de sus trabajadores.

Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow

Resulta más satisfactorio para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de necesidades. El nivel de jerarquía de necesidades está en función a los requerimientos de cada individuo. Sin ser exhaustivo, la caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente:

- ***Necesidades fisiológicas:*** son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- ***Necesidades de seguridad:*** cuando las necesidades fisiológicas están en su gran

parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

- ***Necesidades de amor, afecto y pertenencia:*** cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.

- ***Necesidades de estima:*** cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló 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.

- ***Necesidades de auto-realización:*** son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como 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.

Esta teoría represento un aporte teórico debido a que trajo consigo la premisa de que será mas satisfactorio para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de necesidades. En el estudio se observo que al analizar nueve factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz se evidencio que mucho de ellos incidieron en la satisfacción laboral de sus trabajadores y esto reflejo que al impactar en su satisfacción no se cubren realmente sus necesidades ni laborales y mucho menos personales.

Teoría de las Necesidades de David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

- ***Necesidad de logro:*** Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.
- ***Necesidad de poder:*** Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- ***Necesidad de afiliación:*** Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los

grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar **soluciones a los problemas**, situaciones en las que pueden recibir una **retroalimentación rápida acerca de su desempeño**, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan **entablar metas desafiantes**; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones.

Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos. Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

Por consiguiente esta teoría representó un basamento teórico para la investigación ya que, analizo factores del clima organizacional como **solución a los problemas, retroalimentación rápida acerca de su desempeño, entablar metas desafiantes** lo cual, se evidencio en el estudio a través del diagnóstico e identificación de factores como la solución de problemas organizacionales, la retroalimentación o feedback de los supervisores a los subordinados y los retos o desafíos en el trabajo en donde, se reflejo que estos factores del ambiente de trabajo afectaron directamente la

satisfacción laboral de los trabajadores.

Teoría de la equidad

Adams (1963) propuso una teoría de la motivación de los trabajadores basada en el principio de la comparación social. La fuerza del deseo de trabajar de una persona depende de las comparaciones con los esfuerzos de otras. La teoría tiene una base social y perceptiva. El punto central de la teoría de Adams se basa tanto en la insatisfacción provocada por la percepción de una injusticia, basada en la comparación social, como en las reacciones destinadas a suprimirlas. Según Adams, existe una falta de equidad para una persona cuando percibe como desigual la relación entre su contribución y sus resultados en comparación con los resultados y las contribuciones de otros. Esto puede producirse cuando las dos personas están en situación de intercambio directo, o cuando estas dos personas están en situación de intercambio con un tercero y uno se compara con otro.

Tanto las contribuciones como los resultados que forman parte de la relación de equidad son muy diversos. Los resultados abarcan todas las recompensas posibles, tanto directas como indirectas. Las contribuciones abarcan todo aquello que la persona aporta (edad, experiencia, esfuerzo físico). En ambos casos, es decir, ya se trate de contribuciones o resultados, el criterio es subjetivo.

La comparación social es el elemento principal de la formulación de Adams, según este autor, sólo se dará equidad o falta de ella si el sujeto se compara con otro (una persona o una abstracción basada en más de una persona). Se dará equidad en esta situación, cuando el sujeto perciba que las dos relaciones son iguales, sea cual sea la proporción entre el nivel de contribución y el nivel de resultados (siempre que se perciba que en el otro existe la misma proporción).

Esta teoría represento un referente teórico para el estudio debido a que, analizo aspectos de comparación y de justicia (comparación social) en donde, se pone como premisa la equidad. En la investigación se analizo un factor como la recompensa justa recibida por el trabajo realizado. Aquí se observo que el factor preponderante fue el salario y las promociones entre las que se mencionaron los ascensos y promociones, aquí se observo que este factor incidió de una manera significativa en la satisfacción laboral del personal.

Bases Legales

En tal sentido, se puede decir que este planteamiento se encontró sustentado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), donde establece en:

Artículo 87 de La Constitución de La República Bolivariana de Venezuela:

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados.

Artículo 156 de La Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadoras y Trabajadores:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) El tiempo para el descanso y la recreación

- c) El ambiente saludable de trabajo
- d) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral

Art. 53 LOPCYMAT Derechos de los Trabajadores(as)

1. Ser informados de las condiciones en las que se va a trabajar, de la presencia de sustancias tóxicas, posibles daños y cómo prevenirlos.
2. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo, Si esto no es posible, el trabajador deberá ser provistos de los implementos y equipos de protección adecuados a las condiciones de trabajo.
3. Rehusarse a trabajar bajo condiciones inseguras cuando hayan motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida, sin que pueda ser considerado como abandono de trabajo.
4. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el superior inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral o el Inpsasel, y recibir oportuna respuesta.
5. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
6. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.

Como se pudo observar, en esos artículos se hizo referencia a que las organizaciones deben garantizarles a los trabajadores condiciones de trabajo, dignas y seguras. Todo esto con la finalidad de que puedan desempeñarse de la manera más eficiente en sus funciones. Así mismo estas condiciones deben estar establecidas de manera formal a través de normas y procedimientos en cuanto a procesos de trabajo, estructura organizacional, supervisión, seguridad, salud laboral. Entre otros, que le permitan al trabajador disfrutar de un ambiente óptimo de trabajo en donde existan

planes recreacionales que sirvan de elementos motivadores para el logro de un clima de trabajo positivo y de trabajadores altamente satisfechos.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Diseño de la Investigación

Toda investigación implica un estudio que involucra la recolección de datos e información pertinente en relación al trabajo que se llevo a cabo, los datos suministrados fueron la fuente que se analizo para obtener los resultados a los que se llegaron. La información que sirvió de base al análisis fue confiable para que los resultados fuesen precisos, además se plantearon alternativas viables al problema al cual se le dio solución.

En tal sentido Arias definió (2006), El diseño de la investigación como la estrategia que adopta el investigador para responder el problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: investigación documental, investigación de campo e investigación no experimental” (p.26)

Por consiguiente sampieri definió a las investigaciones descriptivas (1991) Las investigaciones de tipo descriptivas miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés. (p.60)

Seguidamente Arias definió la investigación de campo de la siguiente manera (2004) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. (p. 94)

De igual manera se mencionan las investigaciones de tipo documental de acuerdo con arias (2006) "La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. (P.31)

Por tal motivo es importante resaltar que la investigación objeto de estudio fue de naturaleza descriptiva, de campo, documental debido a que, se midieron dos variables

como lo fueron el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa del sector automotriz del estado carabobo. Es de campo ya que, los datos que se obtuvieron para el desarrollo del trabajo, fueron obtenidos directamente del sitio donde se realizó la investigación, en este caso en la empresa del sector automotriz. Igualmente fue de tipo documental porque se hizo una revisión, análisis e interpretación de fuentes documentales existentes en la organización objeto de estudio como lo fue los organigramas, descripciones de cargo. Entre otros documentos de interés.

Población y Muestra

Población

Arias la definió como (2006) “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio" (p. 81).

Igualmente arias definió la población finita, de la siguiente forma (2006) “la población finita es cuando se conocen las cantidades de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades” (p.81)

En este mismo orden de ideas se menciona que el objeto en estudio tomo una población finita de 40 trabajadores que se dividió en 8 Gerentes, y 32 trabajadores entre administrativo y operativo lo cual, evidenció que fue una población accesible para la observación y medición que se empleó para la obtención de los resultados. La misma no requirió de muestreo para realizar la investigación.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación se empleó en primer lugar la técnica de la revisión documental que según arias la definió (2006) “Como un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de esta técnica es el aporte de nuevos conocimientos”. En este caso se hizo una revisión de documentos organizacionales como lo fueron los organigramas y descripciones de cargo con la finalidad de obtener información relacionada a la estructura de la organización, niveles de mando y de comunicación, jerarquía, supervisión, funciones, actividades, responsabilidades, entre otros factores de interés para el estudio.

En este mismo orden de ideas se menciona la entrevista la cual, se utilizó como técnica de recolección de información. En este sentido arias (2006) la define “como una técnica basada en el dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado, acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (p.73) Según arias (2006), la entrevista “Puede ser estructurada cuando previamente se ha determinado de manera sistemática y organizada el orden de las preguntas, o no estructurada cuando a través del diálogo el encuestador obtiene la información deseada”.(p.198). En este sentido se aplicó una entrevista estructurada la cual sirvió de instrumento para el estudio en donde, se entrevistó al personal supervisorio como fue el caso de los Gerentes para obtener la información referida a la situación actual del clima organizacional y a los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz que impactaron en la satisfacción laboral del personal.

Así mismo se resalta como instrumento de recolección de datos el cuestionario el cual, se aplicó en el presente estudio.

Según Balestrini (2002), el cuestionario "es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado."

En el estudio se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert el cual, fue un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos. Por consiguiente la escala de Likert buscó identificar los factores del clima organizacional que incidieron en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo y a su vez determinar la influencia que tuvieron los factores del clima organizacional de la empresa del sector automotriz del Edo Carabobo en la satisfacción laboral del personal. La misma fue aplicada a los trabajadores administrativos y operativos.

Validez

Según Hurtado (2000), la validez se refiere "al grado en que el instrumento abarca realmente todos o una gran parte de los contenidos o contextos donde se manifiesta el evento que se pretende medir"(P.433) Dentro de los métodos cualitativos más utilizados, se encuentra el Juicio de Expertos, el mismo consiste en que varios especialistas lo revisan y suministran las recomendaciones pertinentes para depurar el cuestionario. Por ello el instrumento de esta investigación constó de una validación a través de un Juicio de Expertos quienes lo revisaron e hicieron sus observaciones y

recomendaciones.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, según Palella y Martins (2006) “es la ausencia de un error aleatorio en un instrumento de recolección de datos” (p.176) de igual manera para Palella y Martins (2006), “Es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala de Likert” (p. 180).

Seguidamente se menciona el Cronbach, el cual midió la confiabilidad de la presente investigación a partir de la consistencia interna de los ítems, es una escala que se correlaciona entre sí. El coeficiente de Cronbach se utiliza para variar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. El Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta).

Formula de Alfa de Cronbach:

La obtención de dicho coeficiente de confiabilidad, se obtuvo aplicando el estimado del Alfa de Cronbach, el cual facilita el cálculo cuando las respuestas son policotómicas. Ahora, para determinar el grado o nivel de confiabilidad del instrumento de investigación, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \right]$$

En la fórmula, los códigos representaron lo siguiente: α = Es el coeficiente Alfa de Cronbach k = Es la cantidad de ítems del instrumento $\sum s_i^2$ = Es la sumatoria de las varianzas por ítems s_t^2 = Es la varianza de los valores totales.

A continuación se presenta los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación del alfa de Cronbach:

N= 47 Número de Items

N-1= 46 Número de Items – 1 grado de libertad

St= 37,117 Sumatoria de varianzas (Items)

S= 726,14 Varianza

En este caso el Alfa de Cronbach que se obtuvo fue **de 0,9706 = 97,06%** lo cual, indico que el instrumento de la escala de Likert fue de alto grado de confiabilidad ya que, mientras mas cerca de 1, mayor es la confiabilidad.

Se mide de **(0 a 1): 0-0,50** no hay confiabilidad

0,51-0,625 regular confiabilidad y **0,625- 1** alta confiabilidad.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo titulado **“ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL. CASO: EMPRESA DEL SECTOR AUTOMOTRIZ DEL ESTADO CARABOBO”**. Presentado por el (la) ciudadano (a): **Fernández Garnier Mónica Elena**. Titular de la cedula de identidad N^a **16.785.743**, para optar al título de **Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales** el cual, reúne todos los requisitos para ser considerado como: **APROBADO**

Nombre, Apellido	C.I	Firma del Jurado
<u>Víctor Gasparini</u>	_____	_____
<u>Mairy Cejas</u>	_____	_____
<u>Brenda Lozada</u>	_____	_____

Bárbula, Mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL. CASO: EMPRESA DEL SECTOR
AUTOMOTRIZ DEL ESTADO CARABOBO

Autora: Licda. Fernández, Mónica

Tutor: Dr. Ernesto, López

Fecha: Mayo, 2015

RESUMEN

Esta investigación surgió como un estudio que abordó el análisis del clima organizacional del sector automotriz de la compañía el estado Carabobo y cómo esto afecta a la satisfacción laboral de sus empleados. El objetivo general es analizar los factores de impacto que tienen el clima organizacional del sector automotriz de la compañía del Edo. Carabobo sobre la satisfacción laboral del personal. Se estableció el impacto del clima sobre la satisfacción laboral del personal, además de identificar los factores del entorno de trabajo y determinar cómo afectan a la satisfacción. Teóricamente la investigación se guía por el modelo de los nueve elementos del clima organizacional de Litwin y Stringer, así como la investigación previa que se ha hecho en el campo de los estudios de clima organizacional. Metodológicamente la investigación se basó en un estudio de tipo descriptivo no experimental, de campo y documental. En este sentido se realizó la revisión de documentos, tales como descripciones de cargos y organigramas, se realizó una entrevista estructurada a los gerentes de área y un cuestionario tipo escala Likert a los trabajadores, con la intención de definir la situación meteorológica actual se aplicó, factores y cómo se incidir en la satisfacción del empleado. Con el entendimiento de que el clima organizacional es vital en las organizaciones es imprescindible que las empresas de hoy se centran en estudios que ayudará a determinar qué elementos de su entorno de trabajo y en qué medida afectan a sus empleados y que éstos son responsables de causar el empleado descontento e impacto en lo que se conoce como la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima, Organizacional, Satisfacción, Trabajadores



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



ANALYSIS OF THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION. CASE: THE AUTOMOTIVE INDUSTRY COMPANY CARABOBO

Author: Licda. Fernandez, Monica

Tutor: Dr. Ernesto, Lopez

Date: May, 2015

ABSTRACT

This research emerged as a study addressed the analysis of organizational climate of the company's automotive sector Carabobo state and how this affects job satisfaction of their employees. The overall objective is to analyze the impact factors have organizational climate of the company's automotive sector Edo. Carabobo on job satisfaction of staff. Where the impact of climate on job satisfaction of staff, in addition to identifying the factors of the work environment and to determine how these affect satisfaction was established. Theoretically research is guided by the model of the nine elements of the organizational climate of Litwin and Stringer as well as previous research that has been made in the field of organizational climate studies. Methodologically this research was based on a study of non-experimental descriptive type, field and documentary. In this regard the review of documents such as job descriptions and organizational charts was performed, a structured interview to area managers was conducted and a type questionnaire Likert scale to workers, with the intention of defining the current weather situation was applied, factors and how they impinge on employee satisfaction. With the understanding that organizational climate is vital in organizations is imperative that companies today focus on studies that will help determine which elements of their work environment and to what extent they affect their employees and that these are responsible for causing the disgruntled employee and impact in what is known as job satisfaction.

Keywords: Climate, Organizational, Satisfaction, workers.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL. CASO: EMPRESA DEL SECTOR
AUTOMOTRIZ DEL ESTADO CARABOBO

Tutor:
Dr. Ernesto López

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Por: Ernesto López
C.I. 5.220.617

Bárbula, Mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



Fecha: _____

Instrumento III

El presente cuestionario tiene como propósito, recabar información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **Análisis de la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral caso: empresa del sector automotriz del estado Carabobo.**

Cabe destacar, que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto se agradece su valiosa colaboración y aportes que pueda brindar a fin de llevar a feliz término dicho proyecto.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente cada afirmación antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- Se presentan una serie de afirmaciones diseñadas con la escala de Likert.
- Las opciones que se muestran, siguiendo la escala de Likert son:
 - () Muy de acuerdo
 - () De acuerdo
 - () Indiferente
 - () En Desacuerdo
 - () Muy en Desacuerdo
- Señalar con una x la respuesta que está de acuerdo a su opinión
- No deje ninguna pregunta sin contestar.

Gracias por su colaboración.

Elaborado por: Mónica Fernández

Clima Organizacional

N°	Items	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	En la organización los trabajadores conocemos lo que se espera de nuestro trabajo					
2	Mi supervisor inmediato me hace saber de mi desempeño					
3	Yo acepto a mi supervisor					
4	Estoy de acuerdo con las decisiones que toma mi supervisor					
5	La estructura de la organización permite que pueda realizar mi trabajo de forma eficaz					
6	Se me permite tomar decisiones					
7	El cargo que ocupo en la organización me permite participar en la toma de decisiones					
8	Cuando se va a tomar una decisión importante, soy consultado					
9	Mi jefe inmediato supervisa las actividades laborales inherentes a mi cargo					
10	Estoy conforme con la supervisión recibida					
11	No requiero supervisión					
12	Me siento importante para esta organización					
13	Cuando mi desempeño supera los estándares exigidos por la organización, ésta me retribuye con algún tipo de incentivo					
14	Estoy conforme con la remuneración asignada para el cargo que desempeño					
15	La remuneración que percibo se corresponde con la cantidad de trabajo que actualmente ejecuto					
16	Presento regularmente los resultados de las tareas realizadas					
17	Me planteo objetivos en cuanto a las					

	actividades que desempeño					
18	Las actividades que desempeño representan retos					
19	En el trabajo todos forman un equipo					
20	Las relaciones con mis compañeros de trabajo, me hacen sentir satisfecho					
21	Mis relaciones con el supervisor son satisfactorias					
22	Colaboro con actividades extras, a las que me son asignadas					
23	Contribuyo con mi equipo de trabajo para que los objetivos de la organización sean cubiertos					
24	Las actividades laborales del cargo que desempeño cumplen los estándares de calidad establecidos por la organización					
25	Cumplo con los objetivos establecidos por la organización					
26	Sobrepaso las metas de producción					
27	Cuando se presenta un problema con algún compañero de trabajo le doy solución al mismo					
28	Cuando se presenta un problema con mi supervisor utilizo mecanismos de mediación para darle solución					
29	Utilizo la mediación cuando se presenta un conflicto en mi equipo de trabajo					
30	Me siento identificado con los valores de la organización					
31	Me involucro participando en las actividades que organiza la empresa					

Satisfacción Laboral

32	Me hace sentir satisfecho el grado de libertad que tengo al realizar mis actividades					
33	Me siento satisfecho con el feedback que mi supervisor inmediato me suministra en relación a mi desempeño					
34	Los implementos de oficina con los que cuento me hacen sentir satisfecho					
35	Me siento satisfecho con el salario asignado para el cargo que desempeño					
36	Me hace sentir satisfecho los ajustes salariales que anualmente me hacen					
37	Estoy satisfecho con el desarrollo profesional que he tenido en la organización					
38	Me hace sentir satisfecho las políticas de ascenso que maneja la organización					
39	Me siento satisfecho con las condiciones del ambiente físico de mi puesto de trabajo					
40	La ubicación de los implementos de oficina que utilizo para desempeñar mis actividades me satisface					
41	Me hace sentir satisfecho el control que el supervisor inmediato ejerce sobre mí					
42	Me satisface los resultados que el supervisor inmediato me suministra con relación a mi desempeño					
43	Me siento satisfecho con el liderazgo que ejerce mi supervisor inmediato					
44	Me hace sentir satisfecho las relaciones que tengo con mis compañeros de trabajo					
45	Me satisface la relación que tengo con mi supervisor inmediato					
46	Me satisface el cargo que estoy desempeñando					
47	Estoy satisfecho con mi rendimiento en el cargo que ocupo					