



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN LABORAL
Y RELACIONES LABORALES



**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES PERTENECIENTES A
LA ESCUELA RAFAEL ARVELO DEL MUNICIPIO VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Autora:
Delia Fernández
Tutor: Jesús Cabrera

Campus Bárbula, Abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN LABORAL
Y RELACIONES LABORALES



**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES PARTENECIENTES A
LA ESCUELA RAFAEL ARVELO DEL MUNICIPIO VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Autora:
Delia Fernández

Proyecto presentado para optar al título de Magíster en Administración Laboral y
Relaciones Laborales,

Bárbula Abril de 2018

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES PERTENECIENTES A LA ESCUELA RAFAEL ARVELO DEL MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autora: Delia Fernández

Tutor: Jesús Cabrera

Fecha: agosto, 2014

RESUMEN

En los últimos años el discurso educativo se ha enfocado en lograr una innovación del sistema, desarrollando inactivas para lograr una mayor cualificación de los docentes, tanto en el ámbito científico como de desarrollo personal. En efecto, la escuela debe fomentar una educación para la paz, promoviendo la transformación de las situaciones conflictivas generadas en su seno. No obstante, en la Escuela Municipal Rafael Arvelo, se han venido confrontando problemas de orden organizacional, que afectan a los estudiantes, docentes y a la institución. De hecho, los estudiantes son testigos de situaciones de conflicto entre los docentes que afectan el proceso formativo y la formación en valores; los docentes se ven inmersos en una institución desorganizada y altamente polarizada y, por tanto, la institución refleja una imagen negativa a la sociedad. Es así como, el presente estudio, insertó en la Línea de Investigación Gestión de las Personas, se centra en analizar la relación entre el clima organizacional de los docentes de la mencionada escuela, a fin de establecer las deficiencias o debilidades y proponer acciones para subsanar la situación. La investigación es descriptiva y de campo y la muestra estará constituida por los 29 docentes de la Escuela. Para la recolección de los datos se utilizará la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario. Para el análisis de la información se aplicará la estadística descriptiva, a través del programa SPSS versión 19.0. Los resultados del estudio constituirán un aporte para los estudiantes, los docentes y la institución, además de representar una valiosa contribución científica al ámbito de la administración del trabajo y las relaciones laborales.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Motivación, Educación, Manejo del Conflicto

INDICE GENERAL

| | Pág. |
|--|-------------|
| Índice General | iv |
| | |
| CAPITULO I | |
| EL PROBLEMA | |
| Planteamiento del Problema | 1 |
| Objetivos de la Investigación | 7 |
| Objetivos General | 7 |
| Objetivos Específicos | 7 |
| Justificación de la Investigación | 8 |
| | |
| CAPITULO II | |
| MARCO TEÓRICO REFERENCIAL | |
| Antecedentes de la Investigación | 10 |
| Bases Teóricas | 17 |
| Bases Legales | 25 |
| Definición de Términos Básicos | 31 |
| Operacionalización de las Variables | 33 |
| | |
| CAPÍTULO III | |
| MARCO METODOLÓGICO | |
| Tipo y Diseño de la Investigación | 35 |
| Nivel de Investigación | 36 |
| Población | 36 |
| Muestra | 37 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información | 37 |
| Técnicas de Análisis de los Datos | 40 |
| Procedimiento | 41 |
| | |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 42 |

INTRODUCCION

En la actualidad las organizaciones en general enfocan sus esfuerzos en generar un mejoramiento continuo del ambiente de trabajo, para así alcanzar un aumento de productividad, priorizando el recurso humano. En tal sentido, el Clima Organizacional constituye un aspecto fundamental, ya que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, así como, la relación con los superiores y entre el personal, entre otros aspectos, puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución..

De modo que, el funcionamiento armónico de una organización, específicamente de una institución educativa, requiere de un clima propicio, que garantice el aprendizaje y la investigación. De modo que, para cumplir con este propósito es necesaria la implementación y la ejecución de programas que apoyen y fomenten las labores de cada miembro de la comunidad educativa, directivos, docentes, alumnos, obreros y demás personal.

En otras palabras, se requiere generar una atmósfera ordenada y agradable, que posibilite el desarrollo de todos los integrantes de la comunidad educativa y contribuya, por ende, a mejorar los resultados de la acción educativa dentro y fuera de las aulas, es decir, en todo el ámbito escolar. Evidentemente, esto se traduciría en beneficios positivos, tanto para todo el personal de la institución, como para los estudiantes, los representantes y la comunidad en general.

En este orden de ideas, en la Escuela Rafael Arvello, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, a pesar de su larga trayectoria, producto de diferencias de orden político, se han generado conflictos organizacionales entre los miembros de

la comunidad, en especial los docentes. De hecho, luego de una observación personal y la realización de entrevistas informales con el personal, se pudo constatar que existen fallas de comunicación entre el personal, falta de coordinación en las actividades, preeminencia del trabajo individualizado y una falta de pertinencia con la actividad realizada y con la institución.

En tal sentido, este clima organizacional, ha generado descontento entre la planta profesoral y ha influido de manera negativa sobre el grado de motivación del personal. Es por ello, que el objetivo del estudio se centró en evaluar el clima organizacional de la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia.

En consecuencia el presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco capítulos. Así, el presente proyecto se estructura organizativamente en seis capítulos. En el Capítulo I, se presenta el problema a investigar, el objetivo general y los específicos, así como la justificación de la investigación, incluyendo los aportes más relevantes.

En el Capítulo II se exponen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, y la definición de términos. Por su parte, en el Capítulo III se describe la metodología a desarrollar, incluyendo la modalidad y tipo investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de los datos y el procedimiento metodológico.

Además, en el Capítulo IV se presentan los datos obtenidos en el estudio, previa codificación, tabulación y tratamiento estadístico, presentándose en cuadros y gráficos para una mejor comprensión de los mismos. En el Capítulo V se concretan las conclusiones organizadas en función de los objetivos específicos propuestos, así como un conjunto de recomendaciones. Y, por último, se presentan los datos descriptivos de toda la bibliografía consultada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El escenario empresarial a nivel mundial se caracteriza por una creciente integración de los mercados y una alta competitividad. En consecuencia, es necesario contar con un personal calificado y motivado para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Es por ello que, como lo señala Webel, O. (2015), conocer las necesidades reales o sentidas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecerles elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Es así como, Tabares, M. (2009:2) sostiene “los recursos humanos constituyen una herramienta vital para garantizar el éxito empresarial, por lo que los esfuerzos de la gerencia empresarial se centran en desarrollar acciones para garantizar un óptimo desempeño”.

En este sentido, es necesario puntualizar que, el trabajador tiene unas necesidades que incluyen, desde el aspecto económico, hasta el crecimiento personal. De modo que, es preciso tomar en consideración las condiciones físicas y ambientales de trabajo, los beneficios contractuales, el tipo de liderazgo aplicado por los gerentes, el clima organizacional, ya que son variables determinantes para el desempeño eficiente del trabajador (Varela, A. 2015). De modo que, el clima organizacional es la percepción que tienen los individuos acerca del medio en el cual laboran y el mismo refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros de la organización. Por su parte, de acuerdo a Robbins, S. (2009:156) la motivación es “El proceso que

da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta y el segundo como lo que hace que individuo actúe y se comporte de una determinada manera”.

En este sentido, Hernández, E. (2015) señala que un trabajador con una alta motivación, es decir, que tenga significatividad del trabajo, responsabilidad y conocimiento sobre los resultados de su trabajo, tendrá una mayor eficiencia en las labores desempeñadas. Pero esa motivación está relacionada directamente con el clima organizacional o sea con el tipo de comunicación y de liderazgo en la empresa, la variedad e importancia de las tareas, la autonomía y la retroalimentación del puesto. Esta relación se produce en todas las organizaciones, incluyendo las educativas.

Ahora bien, en los últimos años el discurso educativo se ha enfocado en el concepto de calidad, existiendo un consenso en relación a la necesidad de lograr una innovación profunda del sistema, a objeto de incrementar la calidad tanto del producto como del proceso. En este orden de ideas, según lo señalado por Carnicero, P., Silva, P. y Mentado, S. (2010), estas demandas actuales exigen de los docentes el desarrollo de nuevas competencias profesionales, tanto para liderar los cambios de las metodologías de enseñanza y de evaluación, como para atender la diversidad y los conflictos que surgen en el ámbito escolar.

De manera que, es preciso contar con una planta profesoral cualificada en los contenidos científicos de la materia que administra y que, además, posea las competencias profesionales claves para lograr un desempeño exitoso. Es así cómo, ante esta realidad, las instituciones educativas se han abocado a dar respuesta a estas demandas a través del reforzamiento de los programas de formación docente. En tal sentido, Duta, N. V. (2012) considera la formación del profesorado como un proceso continuo y programado, cuyo propósito es mejorar las capacidades personales y

profesionales de los docentes, a través de la transmisión de una serie de conocimientos, destrezas y actitudes. De modo que, constituyen, según Hernández de la Torre, E. y otros (2011), un conjunto organizado de actividades dirigidas al desarrollo de las competencias necesarias para lograr los objetivos educativos.

Así, los docentes deben desarrollar competencias que les permitan la generación de respuestas eficaces y válidas a las variadas situaciones que el docente debe resolver en su acción profesional. Para ello, es preciso que la estrategia que se diseñe y aplique articule la tríada, reflexión, hipótesis de acción y práctica, a objeto de que los profesores puedan evaluar su quehacer y estructurar respuestas para mejorar su acción. (Carnicero, P., Silva, P. y Mentado, S. (2010).

Ahondando en estos señalamientos, Redon, S. (2010) señala que el ejercicio profesional debe abordar el registro de la ciudadanía y la construcción de competencias. Así, para desarrollar una ciudadanía adaptada al mundo contemporáneo, el docente debe ser mediador intercultural, garante de la ley, organizador y conductor cultural. En lo que respecta al ámbito de los saberes, debe poseer competencias para organizar una pedagogía constructivista, crear situaciones de aprendizaje, gestionar la heterogeneidad, y regular los conflictos.

En este contexto cabe señalar que, el hombre tiene una naturaleza convivencial, sin embargo, toda relación social contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos. Así, la escuela es una organización y, como tal, su funcionamiento no puede ser entendido sin considerar la significación del conflicto. Además, la escuela, tal como se concibe en la actualidad, de acuerdo a lo expresado por Ibarra, L. (2011:3), “emerge históricamente como lugar de encierro configurada al interior de su espacio con una serie de propósitos y reglamentaciones específicas para el encauzamiento de las prácticas cotidianas”.

En consecuencia, los modos de resolver los conflictos de autoridad en el ámbito escolar, se configuran a partir de los dispositivos y las jerarquías institucionales constituidas al interior de dicho espacio. Así, el conflicto en la escuela tiene un carácter pluricausal, combinando, según Ibarra, L. (2011), una serie de factores internos y externos al ámbito escolar, entre los que cabe destacar: (a) el aumento de la escolarización en la enseñanza; (b) incremento del alumnado por aula y por escuela; (c) disminución gradual de la autoridad del docente frente a los estudiantes y (d) una menor disposición al acatamiento de ciertas normas.

Es así como, Fisas, V. (2011), considera que la escuela debe fomentar una educación para la paz, promoviendo la transformación de las diversas situaciones conflictivas generadas en su seno. Para ello, es preciso prestar especial atención a las interrelaciones que se generan entre los sujetos que hacen vida activa en la institución educativa, apoyándose en un proceso de comunicación dialógico. De modo que, en la solución de un conflicto de modo constructivo es preciso conocer la posición y las motivaciones del oponente, así como propiciar una comunicación adecuada, una actitud de confianza con él y definir el conflicto como un problema de las partes implicadas.

En este orden de ideas, la Escuela Rafael Arvello se encuentra ubicada en la Avenida Urdaneta cruce con Farrear en el Municipio Valencia del Estado Carabobo. La misma tiene cien (100) años de fundada y centra su misión en la formación integral de los niños y niñas, de acuerdo a los lineamientos en materia educativa emanados del Ministerio del Poder Popular para la Educación y las leyes vigentes. En esta institución, a pesar de su larga trayectoria y experiencia en materia educativa, en los últimos tiempos y como reflejo de la crisis social que vive el país, se han generado una serie de conflictos organizacionales entre los miembros de la comunidad, en especial los docentes.

En efecto, las diferencias de orden político y las consecuentes posiciones extremas en relación a la aplicación de los nuevos programas educativos propuestos a nivel nacional para la formación del nuevo ciudadano y ciudadana de la República Bolivariana de Venezuela, ha creado situaciones de conflicto que se reflejan en el aula de clase.

Es así como, los estudiantes han sido testigos presenciales de numerosas situaciones en el aula de clase, las cuales están reñidas con los valores y principios que rigen la conducta humana y, por ende, los sistemas educativos. Esta situación indudablemente afecta, la imagen de la institución y de los docentes, pero en especial tiene un impacto negativo sobre los estudiantes, los cuales están recibiendo mensajes negativos para el proceso formativo. En consecuencia, los estudiantes, además de ver afectado el proceso de adquisición de competencias, están recibiendo un ejemplo que puede afectar el comportamiento, tanto en el aula como en la vida familiar y social.

De hecho, los continuos conflictos suscitados entre los docentes, está muy lejos de transmitir el mensaje de tolerancia, pluralidad y respeto por las opiniones adversas, que debe caracterizar los sistema educativos, desde sus etapas iniciales. Además, luego de una observación personal y la realización de entrevistas informales con el personal, se pudo constatar que existen fallas de comunicación entre el personal, falta de coordinación en las actividades que se llevan a cabo en la institución, preeminencia del trabajo individualizado y una falta de pertinencia con la actividad realizada y con la institución, lo cual redundo en un descontento y falta de motivación.

En tal sentido, el clima organizacional en la escuela, ha generado no sólo descontento entre la planta profesoral, sino además, pareciera que ha influido de manera negativa sobre el grado de motivación de estos profesionales en relación al trabajo desempeñado y hacia la introducción de mejoras enfocadas en incrementar el nivel de calidad del servicio prestado. Es por ello, que es necesario adelantar estudios

que permitan, por un lado, identificar las características del clima laboral en la institución y, por otro, establecer el grado de motivación, a fin de establecer una relación entre ambas variables y proponer alternativas de mejora. De tal manera que surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿cómo el clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo?; ¿cuál es el nivel de motivación de los docente? y ¿qué relación existirá entre el clima organizacional y el nivel de motivación?. Por ende, el objetivo de la presente investigación es evaluar el clima organizacional, a fin de identificar el tipo de clima organizacional y poder proponer acciones para mejorarlo y garantizar así una alta calidad de atención los educandos

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar el clima organizacional de la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia.

Objetivos Específicos

Determinar los elementos del clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia.

Establecer el tipo de clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia.

Proponer una serie de recomendaciones que permitan el fortalecimiento del clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia.

Justificación de la Investigación

El clima organizacional constituye una variable determinante para el logro de los objetivos institucionales, resaltando la influencia que tienen sobre la motivación laboral. No obstante, como se mencionó en la sección anterior, la Escuela Municipal Rafael Arvelo, ha venido confrontando problemas de orden organizacional, que afectan a los estudiantes, docentes y a la institución. De hecho, los estudiantes son testigos de situaciones de conflicto entre los docentes que afectan el proceso formativo y la formación en valores; los docentes se ven inmersos en una institución desorganizada y altamente polarizada y, por tanto, la institución refleja una imagen negativa a la sociedad. Todos estos factores en conjunto, generan un clima organizacional que afecta el nivel de motivación de los docentes y, por tanto, su efectividad profesional.

Es así como, el presente estudio, insertó en la Línea de Investigación Gestión de las Personas, se centra en evaluar el clima organizacional de la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia, a fin de establecer las deficiencias o debilidades que en ella se presentan y proponer una serie de acciones para subsanar la situación y mejorar el clima laboral de estos profesionales, contribuyendo así a garantizar una educación de calidad.

En este orden de ideas, los resultados de la presente investigación, representan un aporte vital para la institución, ya que permitirán determinar las debilidades en el clima organizacional, hecho que constituirá el insumo para diseñar alternativas de solución a la problemática. Por ende, se podrán implantar acciones para corregir las debilidades detectadas y, en consecuencia, retomar el objetivo primordial de la escuela, mejorando sustancialmente la calidad de sus servicios haciéndolos más

eficientes. Además, la puesta en práctica de las acciones de intervención recomendadas contribuirá a mejorar la imagen corporativa de la institución.

Igualmente, tiene relevancia social, ya que, el personal se verá beneficiado, por cuanto contarán con un mejor clima laboral, situación que incrementará su motivación y, por tanto, su rendimiento profesional. Por otra parte, los estudiantes y la comunidad recibirán la atención requerida, contribuyendo a mejorar la calidad de la educación en el sector.

Por último, constituye un referente teórico para el desarrollo de futuras investigaciones en esta y otras instituciones educativas, contribuyendo a enriquecer el conocimiento de área organizacional. Asimismo, refleja el compromiso social de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, al enfocar sus líneas de investigación en solucionar problemas que afectan a las comunidades y al sector educativo de la región.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En este capítulo se desarrollan los antecedentes y las bases teóricas y legales de la investigación, en otras palabras, una síntesis de estudios previos realizados por otros autores relacionados con el objeto de estudio de la presente investigación, así como los supuestos teóricos y legales que la sustentan. Cabe señalar que, para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010:52) el Marco Teórico consiste en “Sustentar teóricamente el estudio e implica analizar y exponer las teorías, las investigaciones y los antecedentes en general que consideren válidos para el correcto encuadre del estudio”.

Antecedentes de la Investigación

A continuación se desarrollan los antecedentes de la investigación, que tal y como lo señala Arias, F. (2006), “constituyen una síntesis de estudios previos relacionados con el problema planteado, los cuales constituyen referentes importantes para el abordaje metodológico de la investigación”.

En este orden de ideas, a nivel internacional, Morales, E. (2015), llevó a cabo una investigación titulada “Medición de Clima Organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango”, que fue consignada como requisito de grado en la Universidad Rafael Landívar de Uehuetenango, Guatemala. Así, el propósito se centró en identificar las percepciones de los docentes respecto del clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango.

En este contexto, la investigación fue descriptiva y de campo, quedando la muestra conformada por 34 empleados del área docente. Para la obtención de los datos se

aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el test de Escala de Clima Organizacional (EDCO) de Acero y Lizarazo, el cual, a través de 40 ítems, mide 8 factores del clima organizacional. Así, los resultados evidenciaron que, el clima organizacional se encuentra en un nivel alto, ya que se obtuvo un puntaje promedio de 160,7, indicando que los colaboradores están de acuerdo con el ambiente que se respira en la institución.

Por lo tanto, se recomendó seguir evaluando de forma continua el clima organizacional para mantener un control sobre los niveles del mismo y aplicar programas de mejoramiento a los factores en los cuales se demuestren debilidades. Por ende, este trabajo abarca elementos metodológicos de gran valor para el desarrollo del presente estudio, en especial en lo relativo al diseño del instrumento.

Del mismo modo, Ojeda, J. F. (2014), realizó una investigación denominada “Clima Organizacional en Instituciones de Educación Primaria”, cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional en escuelas primarias de la región centro del Estado de Guanajuato, México, a través del instrumento ECL de Valenzuela (2011). El trabajo fue descriptivo y de campo, quedando la muestra conformada por 17 escuelas y 125 maestros de primaria.

De modo que, el clima organizacional en estas organizaciones fue percibido por sus integrantes como bueno, al calificarlo con un promedio de 39,7. De las 10 dimensiones analizadas, las mejor valoradas fueron trabajo personal, orgullo, administración, trabajo en equipo, supervisión y comunicación. En el nivel medio se ubicaron la capacitación, ambiente físico y cultural y promoción. Finalmente, la dimensión de desarrollo fue la que recibió el puntaje más bajo en la evaluación. En consecuencia, este estudio además de constituir un insumo para enriquecer la discusión de los resultados, abarca aspectos teóricos actualizados para la construcción de las Bases Teóricas.

Por su parte, González, E. y Pérez, E., (2012), desarrollaron un estudio titulado “Condiciones Laborales y Desgaste Profesional en Trabajadores de la Salud” en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). Así, la investigación tuvo como objetivo investigar la existencia de correlaciones significativas entre el clima organizacional, la motivación y satisfacción laboral y el desgaste profesional. En tal sentido, el estudio se realizó bajo un diseño no experimental, tipo post-facto, transversal, descriptivo y de campo. Por su parte, la muestra estuvo constituida por 4,755 trabajadores pertenecientes a 18 hospitales del Sector Salud de la Ciudad de México y el Estado de México.

De igual forma, para obtener los datos se aplicaron los Test Clima Organizacional, Test Motivación y Satisfacción Laboral y Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados evidenciaron que un 30 por ciento de los trabajadores presentaron conflictos con el clima laboral, un 25,9 por ciento bajas motivaciones e insatisfacción laboral y un 28,3 por ciento síndrome de Burnout. Además, se reportó una correlación inversa significativa ($p \leq 0.05$; $\chi^2 \leq 0,70$) entre la motivación y satisfacción laboral y el desgaste profesional (MBI $\chi^2 = -0,80$ 2), así como una correlación directa entre el desgaste y el género ($\chi^2 = 0.74$).

Los autores concluyeron que los trabajadores que presentan baja motivación y conflictos laborales, tienen más probabilidades de padecer desgaste profesional, observándose una mayor incidencia en el género femenino. De tal modo que, los resultados de este estudio representan un insumo para la discusión de los resultados en la presente investigación y, además, incluye una serie de elementos teóricos que permiten fortalecer los fundamentos teóricos en lo referentes a la satisfacción laboral y la motivación.

Ahora bien, a nivel nacional, Antuñez, Y. (2015), llevó a cabo un estudio denominado “El clima organizacional como factor clave para optimizar el

rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua”, que fue presentado como Tesis de Maestría en la Universidad de Carabobo, La Morita. El objetivo general fue analizar el clima organizacional como factor para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios de la empresa precitada.

En tal sentido, el estudio fue descriptivo y combinó la modalidad documental y de campo. Metodológicamente se desarrollaron tres fases diagnóstico de los factores que determinan el clima organizacional, establecer el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados. Por tanto, la muestra estuvo integrada por 30 empleados del área de caja de las agencias de Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay. La técnica de recolección de la información fue la encuesta, aplicándose como instrumento un cuestionario, conformada por preguntas cerradas con escala de respuestas tipo Likert.

De los resultados destacó que, los empleados muestran un grado de motivación medio, debido a que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. Por ende, se recomendó aplicar el modelo salarial de las 3R, remuneración, recompensa y reconocimiento. Así, esta investigación incluye aspectos a tomar como referente para el desarrollo del Maro Metodológico en el presente estudio, en especial en la construcción del instrumento de recolección de datos.

De igual forma, Varela, A. (2015), realizó una investigación titulada “Factores Ambientales que Influyen en el Clima Organizacional y las Actividades del Personal Administrativo de la Escuela Bolivariana Bárbula II, Batalla de Bomboná”, el cual

fue presentado en la Escuela de Educación de la Universidad de Carabobo. Por tanto, el objetivo fue determinar los factores del clima organizacional relacionados con el desempeño del personal administrativo de la mencionada escuela.

Así, la investigación fue descriptiva y de campo y la muestra quedó conformada por 12 integrantes del personal administrativo. Asimismo, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario conformado por 18 ítems con alternativas de respuesta dicotómicas, Si-No, el cual fue sometido a la validación y confiabilidad, reportándose un Coeficiente de Kuder Richardson de 0,84 de confiabilidad.

De manera que, los resultados evidenciaron que existen factores tanto internos como externos que afectan el clima organizacional, asociándose con el desempeño administrativo. Así, entre los factores internos resaltó que la motivación fue el más débil; mientras que entre los factores ambientales el que tuvo mayor influencia sobre el rendimiento del personal fueron el ambiente organizacional y la infraestructura.

Por derivación, se propuso realizar talleres para afianzar los factores externos e internos; propiciar nuevas estrategias metodológicas; fomentar el conocimiento; incentivar el trabajo en equipo y motivar tanto al personal administrativo, docente y obrero. En consecuencia, este estudio desarrolla aspectos teóricos relevantes para la construcción de las bases teóricas, además, de constituir un referente para la discusión de los resultados.

Adicionalmente, Zapata, R. (2013), realizó una investigación denominada “Clima Organizacional de la Dirección de Recursos Humanos de una Institución de Educación Superior”, que consignada como requisito para optar al Título de Magister en Administración de Empresas, Mención Gerencia de la Universidad de Carabobo. El propósito del estudio fue analizar el clima organizacional de la Dirección de

Recursos Humanos de la mencionada institución, a través de las seis (06) dimensiones y proponer unas recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

De modo que, el estudio fue descriptivo y de campo, adoptando la modalidad de proyecto factible. Para la obtención de los datos se aplicó un cuestionario conformado por treinta (30) ítems con cinco (05) alternativas de respuesta en escala tipo Likert. La población estuvo conformada por ochenta y un (81) trabajadores, seleccionándose una muestra de veinte (20). Al instrumento se le aplicó juicio de tres expertos y se le determinó la confiabilidad a través de la realización de una prueba piloto. Para el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva.

De modo que, se concluyó que el clima organizacional depende de las condiciones que la organización ofrece a sus trabajadores y de la manera como éstos las perciban. De tal manera que, es una variable dependiente, tanto de la empresa como del trabajador. Es así, como el estudio incluye aspectos teóricos para la construcción de las bases teóricas y para sustentar la discusión de los resultados en la presente investigación. En efecto, el principal aporte de este trabajo es que ofrece alternativas sobre los aspectos centrales del clima organizacional.

Por último, Trejo, M. (2013), realizó una investigación titulada “Evaluación del Clima Organizacional en las Empresas del Sector Alimentos del Grupo Sandoni”, la cual fue presentada como requisito de grado para optar al Título de Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Carabobo. El objetivo fue valorar el clima organizacional de las mencionadas empresas, a través del estudio de las nueve (09) dimensiones propuestas por los autores Litwin y Stringer.

En cuanto al aspecto metodológico, el estudio fue 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. La población estuvo 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.

Los resultados evidenciaron que el clima organizacional 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. Este estudio presenta aspectos relevantes para la elaboración del instrumento y constituye además un referente para la discusión de los resultados.

Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Behar (2008. p. 33) “amplia la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”. Por ende, constituyen el grupo de conceptos que representan el sustento de la investigación que se desarrolla. De modo que, constituyen el grupo de conceptos que representan el sustento de la investigación que se desarrolla. En consonancia con estos lineamientos teóricos, a continuación se presentan los elementos teóricos relacionados con el clima organizacional y satisfacción laboral y factores asociados.

Clima Organizacional

El clima organizacional según Chiavenato, I. (2009:54), constituye “la influencia ambiental en la motivación de los participantes, por lo tanto, se puede describir como

la cualidad del ambiente organizacional percibida por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento”. En otras palabras, es la percepción que tienen las personas del medio en el cual laboran, influyendo en el comportamiento y en la eficacia.

Además, Corcega, A y Sibero, L. (2009: 21) apuntan que “el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente, y tiene repercusiones en el comportamiento laboral”. De modo que, es favorable cuando satisface las necesidades personales de los participantes y eleva su estado de ánimo; mientras que es desfavorable cuando despierta la frustración por no satisfacer esas necesidades.

En consecuencia, es importante analizar el clima organizacional, para evidenciar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que generan el desarrollo de actitudes negativas en la organización. De modo que, el análisis del estudio de clima organizacional permite establecer los aspectos que afectan en el comportamiento de los individuos en su ámbito laboral, así como la manera cómo influyen el rendimiento dentro de ella. Así, la evaluación del clima organizacional abarca los siguientes aspectos: (a) comunicación; (b) condiciones ambientales; (c) capacitación; (d) innovación; (e) liderazgo, (f) manejo de conflictos; (h) motivación; (i) participación; (j) responsabilidad; (k) satisfacción laboral; (l) toma de decisiones y (m) trabajo en equipo.

Por su parte, para Robbins, S. y Tomithy, J. (2015:514), “la cultura organizacional es un sistema de significados comparativos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras”. Sus características básicas son innovación; orientación a los resultados y a las personas y estabilidad. En consecuencia, los componentes son: (a) aspectos individuales como las actitudes, personalidad, valores y aprendizaje; (b)

aspectos grupales como estructura, procesos y normas; (c) la motivación; (d) el liderazgo (e) la estructura de la organización y (f) los procesos organizacionales.

Es preciso puntualizar que, la cultura organizacional se transmite en el tiempo y se va adaptando a las influencias externas e internas. La cultura corporativa condiciona el grado de cooperación, de dedicación y la confirmación de la institucionalización de propósitos dentro de una organización. En síntesis, la cultura organizacional se refiere al conjunto de valores, necesidades expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por ellas.

En el ámbito educativo, el clima laboral para Salazar, J. G., Guerreo, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009:69): " es el conjunto de variables, como ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros, que ofrecen una visión global de la organización". Así, el ambiente físico abarca las características del espacio con que cuenta la organización, tales como condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones y equipos, entre otras. La estructura incluye el tamaño de la organización, estructura formal y estilo de dirección. El ambiente social se refiere a las relaciones entre pares, compañerismo, conflictos y estilos de comunicación. Por su parte, las características personales incluyen las actitudes, aptitudes, motivaciones y expectativas; mientras que el comportamiento organizacional se enfoca en la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral y tensiones.

De modo que, Robbins, S. y Tomithy, J. (2015), señalan que el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, cuyas características pueden ser internas o externas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que

se desenvuelve. El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros.

Importancia del Clima Organizacional

El clima organizacional, tal y como se mencionó previamente, refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros de una organización, que debido a su naturaleza se transforma en elementos claves del clima. Según Varela, A. (2015:25), “la importancia del clima organizacional radica en que las personas toman decisiones y reaccionan frente a la realidad de la organización, no por ésta misma sino por el modo como la perciben y se la representan”. Por lo tanto, una misma realidad empresarial puede ser percibida de manera diferente por cada una de las áreas de la empresa y de los empleados, según su antigüedad en ella, su nivel de educación y género, entre otras. Así, según Corcega, A y Sibero, L. (2009: 26) “la importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores”.

Dimensiones del Clima Organizacional

El clima organizacional refleja la interacción entre las características personales y administrativas. Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan de una gran variedad de factores o variables; es por ello que en los procesos de desarrollo organizacional es muy importante considerar estos factores como lo son: liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y motivación (Corcega y Sibero, 2009). El liderazgo juega un papel central en una determinada empresa puesto que es el líder quien dirige hacia el logro de metas. Así, Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996:514) definen liderazgo como “el proceso

de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo”. De acuerdo con esta definición, se podría sostener que el liderazgo es uno de los aspectos más importantes de la administración, ya que el éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad del liderazgo, pues es el líder quien frecuentemente dirige hacia la consecución de metas.

A este respecto cabe destacar que, los gerentes deben tener la capacidad para planear y organizar, pero el papel fundamental de un líder es influir en los demás para tratar de alcanzar los objetivos establecidos, por ende, los líderes deben tener presente que las personas tienden a seguir a quienes les proporciona los medios para lograr sus propios deseos, anhelos o necesidades. En consecuencia, el tipo de liderazgo tiene un fuerte impacto sobre el clima organizacional. Por su lado, Quiroa, C. (2014:9) define “la toma de decisiones organizacionales formalmente como el proceso de identificar y resolver problemas”. De modo que, la toma de decisiones implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema. En las organizaciones se debe decidir racionalmente para alcanzar las metas que no se pueden lograr sin acción. Este proceso es una gran responsabilidad, ya que se tiene que decidir lo que debe hacerse

El proceso de comunicación en una determinada organización juega un papel primordial en su desarrollo y de las relaciones interpersonales. Además es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales. De acuerdo a lo antes mencionado la comunicación es la transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas. Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso comunicacional, en el cual se emite y se obtiene información, además se transmiten modelos de conducta y se enseñan metodologías.

Una buena comunicación también permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa. Por lo que se considera que para mejorar un ambiente laboral de una institución educativa es necesario estudiar el proceso de comunicación ya que un mejor entendimiento entre los integrantes mejorará la motivación y el compromiso generará altos rendimientos positivos de los trabajadores.

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Varela, A. (2015) señala que las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación. Según estos planteamientos, las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se establecen diariamente con los semejantes. Las relaciones interpersonales es un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en esta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma.

Por su parte, el desarrollo conceptual de la motivación de las personas es histórico e involucra al aporte de diversas disciplinas. Así, Polo, L. (2009:18), “desde el punto de vista de las teorías psicoanalíticas, la motivación se relaciona con las pulsiones inconscientes que determinan la vida psíquica del individuo”; mientras que los psicólogos sociales abordan el tema de incentivos, que son los aspectos cognitivos que median la conducta en contextos reales. Por su parte, desde el campo de la fisiología, es el resultado de una reacción homeostática que busca disminuir la tensión fisiológica que se genera ante un estado de insatisfacción o necesidad. Y, los conductistas enfatizan en los reforzadores ambientales y en las contingencias que afectan el comportamiento de las personas.

En consecuencia, de acuerdo a la posición adoptada, la motivación adquiere Robbins, S. y Tomithy, J. (2015:202) lo define como: “El proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta y el segundo como lo que hace que individuo actúe y se comporte de una determinada manera” (p. 156). Por su parte, Stoner, Freeman y Gilbert (1996), asumen la motivación como “los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido” (p.484). De tal manera que, la motivación es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se dirige la energía.

En tal sentido, la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por lo que es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. Es pertinente señalar que, los seres humanos se caracterizan por tener personalidades, deseos y necesidades distintas y, por ende, patrones de comportamiento diferentes. Sin embargo, los factores motivaciones de cada individuo varían con el tiempo. Por ello, la motivación dentro de un ambiente organizacional pasa a ser un tema de relevante importancia para lograr que los trabajadores desempeñen sus funciones adecuadamente.

Ahora bien, en el campo laboral, la teoría de la motivación, de una manera general, busca explicar el comportamiento de las personas. Así, en el ámbito del campo de la administración, según “el enfoque clásico basado en la concepción de Homo-Económicos, el comportamiento del hombre es motivado por la búsqueda de dinero y las recompensas salariales y materiales del trabajo científico” (p.30).

Sin embargo, desde una perspectiva más actual para Candelo (2008).

La motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado (p.1).

Teorías del Clima Organizacional

Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables directas como la estructura de la organización y su administración; así como variables intervinientes como las motivaciones, las actitudes y la comunicación y variables finales son dependientes como la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Así, para Likert los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva. A partir de la diferente magnitud de las variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular (Olaizola, R, 2012). Estos son:

- 1) Sistema I: Autoritario. Este sistema se caracteriza por la desconfianza., las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de organizaciones es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.
- 2) Sistema II: Paternalista. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización y se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el sistema I. El tipo de relaciones es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados. El clima de este tipo de

sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base hacia la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

- 3) Sistema III: Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.
- 4) Sistema IV: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una participación grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logran altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

Bases Legales

Desde el punto de vista legal, el presente estudio se fundamenta en lo contemplado en los siguientes instrumentos legales: (a) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 36860 del 30 de Diciembre 30 de 1999; (b) Ley Orgánica del Trabajo (2012), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.076 del 30 de Abril, de 2012; (c) la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio

Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005), divulgada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.236 del 26 de Julio de 2002 y (c) d) La Ley del Estatuto de la Función Pública (2002) publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.482 de fecha 11 de julio de 2002

Así, en el Artículo 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se establece el derecho al trabajo bajo condiciones laborales adecuadas:

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptara medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes .La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

Al mismo tiempo, el Artículo 89, profundiza en los derechos laborales de los trabajadores:

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y

convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.

5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Por su parte, en lo que respecta a los salarios el Artículo 91 refiere:

Artículo 91. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

Además, el Artículo 144 expresa:

La ley establecerá el Estatuto de la función pública mediante normas sobre el ingreso, ascenso, traslado, suspensión y retiro de los funcionarios o funcionarias de La Administración Pública, y proveerá su incorporación a la seguridad social. La ley determinará las funciones y requisitos que deben cumplir

los funcionarios públicos y funcionarias públicas para ejercer sus cargos.

Es así como, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela deja explícito el derecho que tiene todo ciudadano a un trabajo digno. En tal sentido, señala que es preciso crear el escenario o clima laboral adecuado para que el mismo se lleve a cabo bajo unas condiciones óptimas que garanticen, tanto el desempeño adecuado, como la satisfacción de los empleados. Además, estipula el establecimiento de leyes que permitan regular los diferentes aspectos relacionados con el ambiente y seguridad de los trabajadores.

Ahora bien, sobre la base de estos preceptos, la Ley Orgánica del Trabajo (2012), señala en el Artículo 18: “El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza”.

Asimismo, en lo referente al derecho al trabajo, en el Artículo 26 se expresa:

Artículo 26. Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia.

El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador

Y, en lo que respecta al salario, el Artículo 98 indica:

Artículo 98. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir

para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses

Asimismo, en el Artículo 100 se especifican los aspectos para fijar el salario.

Para fijar el monto del salario se tendrá en cuenta:

1. La satisfacción de las necesidades materiales, sociales e intelectuales del trabajador, la trabajadora, sus familiares y dependientes, que les permitan una vida digna y decorosa.
2. La justa distribución de la riqueza como el reconocimiento del mayor valor del trabajo frente al capital.
3. La cantidad y calidad del servicio prestado.
4. El principio de igual salario por igual trabajo.
5. La equivalencia con los salarios devengados por trabajadores y trabajadoras de la localidad.

Adicionalmente, el Artículo 105 contempla los beneficios sociales de carácter no remunerativo:

Artículo 105. Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
6. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.
7. El pago de gastos funerarios.

En lo referente a las condiciones de trabajo, el Artículo 156 establece:

Artículo 156. 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) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral

De modo que, en este instrumento legal se ratifican los principios fundamentales establecidos en la constitución y, además, especifica la obligatoriedad de desarrollar condiciones que permitan la satisfacción laboral, desde el punto de vista económico, personal y social.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005), en el Artículo 53 expone: “Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas”

Mientras que el Artículo 56 señala:

Artículo 56. Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura

Así, esta ley se enfoca específicamente en lo relativo a las condiciones de salud y seguridad laboral de los escenarios de trabajo, factor que incide sobre los aspectos sanitarios y, por ende, sobre el clima organizacional.

Y, finalmente, La Ley del Estatuto de la Función Pública (2002), en el Artículo 63 establece:

Artículo 63. El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades.

Y, el Artículo 64 especifica el ente responsable del desarrollo de los programas formativos para los trabajadores de la administración pública.

El Ministerio de Planificación y Desarrollo diseñará, impulsará, evaluará y efectuará el seguimiento de las políticas de formación, capacitación y desarrollo del personal al servicio de la Administración Pública Nacional y será responsable de la coordinación, vigilancia y control de los programas de los distintos órganos y entes con el fin de garantizar el cumplimiento de dichas políticas.

De modo que, esta ley incluye los aspectos relacionados con la formación permanente de los funcionarios públicos, factor que contribuye, al igual que los factores estipulados por los instrumentos legales anteriores, a mejorar el clima organizacional.

Marco Conceptual

Actitud: posición que una persona adopta ante los estímulos externos o internos.

Clima Organizacional: ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados

Cultura Organizacional: conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

Liderazgo: influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

Motivación: condiciones o estados que activan al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinados objetivos.

Motivación Laboral: programas de mejoramiento laboral, por medio de los cuales se busca dar sentido o razón de ser a cada uno de los trabajos que integran una organización

Salario: total de la remuneración que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de de la prestación de sus servicios

Satisfacción Laboral: el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrolla la metodología que se aplicará para lograr los objetivos propuestos. Así, Balestrini (2001), define el marco metodológico como:

... la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. De allí que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporarán en el despliegue de la investigación en el proceso de obtención de datos. (p. 114).

De igual forma, el Manual de la Universidad Experimental Libertador (UPEL), (2006) señala que en el marco metodológico: “Se describen los métodos, técnicas y procedimientos aplicados de modo que el lector pueda tener una visión clara de lo que se hizo, por qué y cómo se hizo.” (p.24).

De tal modo que, a continuación se presenta el tipo, diseño y nivel de investigación, la población y muestra estudiada, las técnicas e instrumentos que se emplearán en el proceso de recolección y análisis de los datos, así como el procedimiento que se desarrollará.

Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a la forma de acceder a los datos, es una investigación de campo, la cual de acuerdo la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006), consiste en:

El análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 14).

En consecuencia, para determinar el clima organizacional de la Escuela Municipal Rafael Arvelo, los datos se tomarán directamente de la realidad, es decir, de los docentes, a través de la aplicación de un cuestionario.

Asimismo, el diseño es no experimental y de corte transversal, ya que los variables se describirá, tal y como se presentan en la realidad sin someterlas a manipulación y en un sólo momento dado. Así, según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006:205), los diseños no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” Y, del mismo modo, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006:208), señalan que los diseños transversales son aquellos donde se “recopilan datos en un sólo momento, en un tiempo único”. En consecuencia, en el presente estudio se describirán las variables asociadas al clima organizacional en la escuela en un sólo momento y sin someter a manipulación dichas variables.

Nivel de la Investigación

De acuerdo con la naturaleza del problema a investigar, y el alcance de los objetivos propuestos, el estudio es de tipo descriptivo, modalidad que de acuerdo a lo

indicado por Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006:103), señala que la investigación descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Y, Sabino, C. (2002:43) indica que “las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos, proporcionando información sistemática y comparable con otras fuentes”. De modo que, en este caso se describirá el clima organizacional de la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia.

Población

A tal respecto, Arias, F. (2006:81): plantea que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.”. Balestrini, M. (2001:122) considera que es: “... Cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar, alguna o algunas de sus características”. Por ende, la población en esta investigación estará conformada por los 29 docentes que actúan como formadores y formadoras en la Escuela Municipal Rafael Arvelo

Muestra

La muestra, según Arias, F. (2006:83) “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En tal sentido, la muestra será de tipo no probabilístico intencional y quedará representada los mismos componentes de la población, es decir, por los 29 docentes de la Escuela Municipal Rafael Arvelo. Cabe

destacar que, los criterios aplicados para la selección de la muestra, serán todos los docentes fijos con más de 1 año de servicio en la institución y que acepten participar en el estudio. Los docentes que deseen participar en el estudio, dejarán constancia por escrito en la hoja de consentimiento informado.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Información

Para Claret, A. (2009), las técnicas se refieren a los medios que hacen manejables a los métodos; es decir, indican cómo hacer para alcanzar un resultado, concretan en hechos las etapas operativas y permiten la aplicación del método por medio de elementos prácticos. Además, para Ramírez, T. (2009) constituyen un procedimiento más o menos estandarizado utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia; mientras que el instrumento de recolección de datos es un dispositivo que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes.

De modo que, en el presente estudio se aplicará la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario autoadministrado. La encuesta, según Sabino, C. (2009:175), “constituye una estrategia de interacción social entre dos o más personas donde una de las partes busca recoger información y la otra constituye la fuente de esa información”. Además, el cuestionario, para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006:310), “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

Por ello, en la investigación se utilizará un cuestionario autoadministrado, ya que permite homogeneizar los datos recolectados y facilita el proceso de tabulación, codificación y posterior análisis. En este orden de ideas, el instrumento estará conformado por tres secciones, la carta de presentación, las instrucciones y el cuerpo

del mismo. El cuerpo del instrumento, estará constituido por una serie de propuestas en escala tipo Likert, enfocadas en establecer el clima organizacional en la escuela.

Validez del Instrumento

La validez de un instrumento a juicio de Pérez, A. (2009:70) “...se refiere a la revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado, con la finalidad de evitar errores. Es realizada por un grupo de especialistas en el tema en estudio y con experiencias en metodología de investigación”. Así, para establecer la validez de contenido del instrumento de medición, se procederá a definir conceptualmente las variables.

De igual forma, para evitar defectos en la construcción, será sometido a juicio de expertos, consultando a tres profesores del Área de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, especialistas en las variables a estudiar. Estos expertos emitirán su opinión en relación a la congruencia de los ítems con los indicadores que se pretenden medir; la claridad y precisión de la redacción y la adaptación al nivel de los encuestados. Para concretar la información de los expertos se diseñará un instrumento.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad de un instrumento según Fortín, M. (2009) “...se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto, produce iguales resultados” (p. 242). Es decir, como lo señalan Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006:277),

este parámetro refleja la reproducibilidad o el “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. Para establecerla en el presente estudio, se aplicará una prueba piloto a docentes con características similares a los integrantes de la muestra, pero que serán excluidos de la misma. Es así como, la prueba piloto determinará la capacidad del instrumento para medir lo que se pretende evaluar. Por ende, en función del tipo de escala aplicada, la confiabilidad de consistencia interna se medirá aplicando del método de Alpha de Cronbach, cuya fórmula es:

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

K: El número de ítems

S_i²: Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T²: Varianza de la suma de los Items

Es preciso señalar que la interpretación de los resultados obtenidos en el cálculo del coeficiente se aplicará los siguientes criterios:

Técnica de Análisis de los Datos

La técnica de análisis de datos viene dada por la forma de procesar la información recabada, de modo que para Arias, F. (2009):

En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: calcificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso. En lo que se refiere al análisis, se definirán las técnicas lógicas

(inducción, deducciones, análisis síntesis o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados.(p.111)

Es así como, la información recolectada en el cuestionario será categorizada, codificada y tabulada, aplicando para su análisis herramientas de la estadística descriptiva como distribución de frecuencias. Para ello se utilizará el programa estadístico SPSS versión 19.0, elaborando, además, tablas y gráficos para una mejor comprensión.

Procedimientos

De manera preliminar, se solicitará, ante el Director de la Escuela Municipal Rafael Arvelo, la autorización para la realización de la investigación. Esta autorización se solicitará de manera verbal y escrita, especificando el objetivo y la metodología del estudio. Posteriormente, se realizará una reunión con los docentes de la escuela para explicarles también el propósito de la investigación y solicitar su participación en el mismo. La participación en el estudio será confirmada al firmar el consentimiento informado. A continuación, se procederá a la aplicación del instrumento para la recolección de los datos.

Operacionalización de la variable

La operacionalización de las variables corresponde a la estrategia metodológica aplicada en la investigación desarrollada y se presenta a través del

cuadro técnico metodológico, que enfoca la operacionalización. Al respecto, para Balestrini (2006), la operacionalización de una variable implica:

Seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio. Supone la definición operacional la referencia empírica. Hay que recordar, que es necesario definir variables teóricas en términos de variables empíricas o indicadores. (p. 114).

La estrategia metodológica que se aplicará se detalla mediante el cuadro técnico metodológico operacionalización de variables que se presenta en la página siguiente y resume la manera de operacionalizar los objetivos y, a su vez resume el qué, cómo y dónde se desarrollará la investigación, en función de los objetivos específicos formulados.

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OBJETIVO GENERAL: Evaluar el clima organizacional de la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia.

| OBJETIVO ESPECIFICO | VARIABLE | DEFINICION DE LA VARIABLE | DIMESIONES | INDICADOR | FUENTE |
|--|------------------------------|--|----------------------------|--|--|
| Determinar el clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo | Clima Organizacional | Percepción que el trabajador tiene de las estructuras, procesos, ambiente que ocurren en un medio laboral. | Estructura organizacional: | Relaciones de coordinación y comunicación de tareas. Estilos de dirección Disponibilidad de recursos | Docentes de la Escuela Municipal Rafael Arvelo |
| | | | Toma de decisiones | Participación Capacidad de decisión | |
| | | | Motivación | Remuneración Reconocimiento Condiciones de trabajo. | |
| | | | Comportamiento individual | Estabilidad laboral Disciplina Responsabilidad Sentido de pertenencia. | |
| Establecer el tipo de clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia. | Tipo de Clima Organizacional | Características del clima organizacional del sistema organizacional | Sistemas | Autoritario Paternalista Consultivo Participativo | Docentes de la Escuela Municipal Rafael Arvelo |

Fernández (2014)

Encuesta

Según Arias, F (2003) “más que un simple interrogatorio es una técnica basada en un 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” (Pàg.73).

La encuesta, se estructura en 3 partes fundamentales: clima organizacional de la institución, tipo de clima, y cambios estructurales del clima organizacional en la ESCUELA “RAFAEL ARVELO”, del Municipio Valencia, Estado Carabobo.

Validez y Confiabilidad

La validación está definida por Hernández R., Fernández C. y Baptista L. (ob.cit.), como el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que permite medir (p.236).

Al estimar la validez es necesario saber a ciencia cierta qué rasgos o características se desean estudiar. A este rasgo o característica se le denomina variable criterio.

Para Corral, Y. (2008), plantea la validez, como “la respuesta a la pregunta ¿con qué fidelidad corresponde el universo o población al atributo que se va a medir? La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir (autenticidad)” (Pàg.230)

Antes de iniciar el trabajo de campo, es imprescindible probar el cuestionario sobre un pequeño grupo de población. Esta prueba piloto ha de garantizar las mismas condiciones de realización que el trabajo de campo real.

Para el trabajo de investigación para comprobar la validez del instrumento, se aplicó a dos empresas, con actividades económicas distintas pero con el mismo principio del manejo de láminas de fibra de vidrio, las cuales no forman parte, ni se encuentran incluida en la muestra representativa.

En la relación a la confiabilidad, al término de confiabilidad según Corral, Y, (2008) “Lo designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas miden lo que tendrían que medir” (Pág. 238)

Es por ello, que el instrumento fue presentado ante 3 expertos en materia de manejo de materiales peligrosos para su revisión y aprobación en su totalidad.

Con el fin de asegurar la confiabilidad de los instrumentos de investigación a utilizar, se utilizó la técnica del coeficiente KR-20 Kuder y Richardson (1937), que según Hernández R., y otros (ob.cit.) lo definen como “el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares p.348).

La fórmula que se manejó fue la siguiente:

$$KR20 = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum p \cdot q}{n} \right)$$

Donde:

n= Numero de preguntas de las prueba

p= Proporción de sujetos que responden correctamente cada ítem

q= Proporción de Sujetos que responden incorrectamente cada ítem (q=1-P)

Pq= Producto de la proporción de las respuestas correctas por la proporción de las Preguntas incorrectas.

Σ= Signo de la sumatoria para indicar que deben sumarse los productos anteriores.

St2

= Varianza de los resultados del cuestionario.

En consideración que entre más cerca de uno (1) este “r”, mas alto es el Coeficiente de confiabilidad, nuestro caso el resultado obtenido fue de 0,74 y se ubicó dentro del rango alto, lo cual es considerado aceptable para que un instrumento sea Confiable.

Juicio de expertos

La validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, y en muy raras ocasiones la evaluación está basada en datos empíricos Ding & Hershberger, (2002). En concordancia con esto, Utkin (2005) plantea que el juicio de expertos en muchas áreas es una parte importante de la información cuando las observaciones experimentales están limitadas.

Esta aseveración *Validez de contenido y juicio de expertos* es particularmente cierta en el caso de la psicología, donde dicho juicio se ha convertido en la estrategia principal para la estimación de la validez de contenido. El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en este, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. La identificación de las personas que formaran parte del juicio de expertos es una parte critica en este proceso, frente a lo cual Skjong y Wentworht (2000).

Proponen los siguientes criterios de selección: (a) Experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada en evidencia o experticia (grados, investigaciones, publicaciones, posición, experiencia y premios entre otras), (b) reputación en la comunidad, (c) disponibilidad y motivación para participar, y (d) imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad. También plantean que los expertos pueden estar relacionados por educación similar, entrenamiento, experiencia, entre otros; y en este caso la ganancia de tener muchos

expertos disminuye. Otros autores como McGartland, Berg, Tebb, Lee y Rauch (2003),

Proponen como criterio básico de selección únicamente el número de publicaciones o la experiencia. Para una discusión sobre educación vs. Experiencia en los juever Summers, William son y Read (2004).

Prueba Piloto

Determina Hernández R., y Otros (ob.cit.), “la prueba piloto se realiza con una Pequeña muestra (inferior a la muestra definitiva)” (p. 366).Una vez validado el instrumento, se aplicó a una muestra piloto conformada Por (29) del personal docente área de la escuela Rafael Arvelo del Municipio Valencia del Estado Carabobo, que componen la Población, y no forman parte de la muestra seleccionada.

Procedimiento de la Investigación

Mes/Año

- 1- Selección del tema a investigar febrero 2012
- 2- Selección de la Empresa Junio 2013
- 3- Planteamiento del Problema en la institución seleccionada junio 2013
- 4- Revisión y recolección bibliográfica Junio 2013
- 5- Formulación del problema y objetivos Julio2013
- 6- Revisión y recolección de los antecedentes septiembre/ diciembre 2.013
- 7- Elaboración del Sistema de Variables Enero 2014
- 8- Elaboración y aprobación del instrumento de Recolección de Datos. Marzo 2014
- 9- Análisis de los resultados de la recolección de datos julio 2014
- 10- Presentación de conclusiones y recomendaciones Septiembre 2014.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se desarrollan los resultados obtenidos en el presente estudio, estructurados de acuerdo a los objetivos y las variables estudiadas. Así, los resultados evidencian la ejecución de las actividades previstas por el investigador, de modo que, responden a los objetivos específicos planteados y al plan de trabajo propuesto en el Marco Metodológico.

De igual modo, este capítulo incluye un análisis e interpretación de dichos datos, producto de su confrontación con los resultados emanados de investigaciones previas y la teoría expuesta en el marco referencial. Cabe destacar que, este análisis permite puntualizar una serie de conclusiones y recomendaciones, las cuales se exponen en el siguiente capítulo.

A tal efecto, es preciso organizar los ítems, tabular el número de respuestas, calcular el porcentaje de las respuestas dadas por la muestra seleccionada y graficar dichos datos. Cumplido estos pasos, se inicia la etapa de la interpretación de los porcentajes de las respuestas de los distintos ítems, orientando siempre el análisis en el contexto de los objetivos de la investigación.

En consecuencia, se estructura en las siguientes partes, elementos del clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia, seguidamente los resultados referidos al tipo de clima organizacional y, por último, las recomendaciones para el fortalecimiento del clima organizacional.

Así, en primer lugar se presentan los resultados de los elementos del clima organizacional, obtenidos a través de la aplicación del cuestionario.

Ítems 1 ¿Cómo es el clima organizacional de la institución?

Cuadro 1. Clima organizacional de la institución

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|---------------------------|---------------------|----------------|
| Muy Bueno | 0 | 0,0 |
| Bueno | 0 | 0,0 |
| Regular | 11 | 38,0 |
| Malo | 18 | 62,0 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

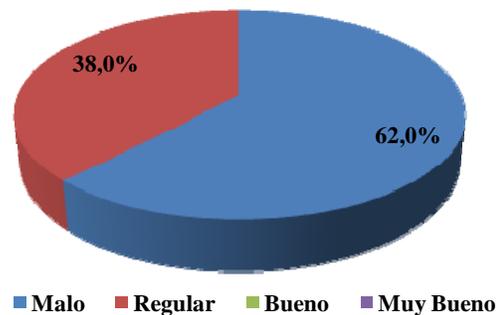


Gráfico 1. Representación de la respuesta dada al ítem N 1

Fuente: Cuadro 1

En el Cuadro y Gráfico 1 se observa como la tendencia de las respuestas se ubicó en su totalidad hacia las alternativas de respuesta “Regular” y “Malo”. De modo que, 11 (38,0%) de los encuestados indicó que el clima organizacional es “Regular”; mientras que 18 (62,0%) señaló que es “Malo”.

Por tanto, a juicio de la mayoría, el clima organizacional de la institución es “Malo”, lo que coincide con las observaciones preliminares realizadas por la autora de la investigación, evidenciando un aspecto muy negativo para la institución.

Ítems 2 Relaciones de coordinación y comunicación de tareas, como la definiría

Cuadro 2. Relaciones de coordinación y comunicación de tareas

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|---------------------------|---------------------|----------------|
| Muy Bueno | 0 | 0,0 |
| Bueno | 0 | 0,0 |
| Regular | 8 | 27,6 |
| Malo | 21 | 72,4 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

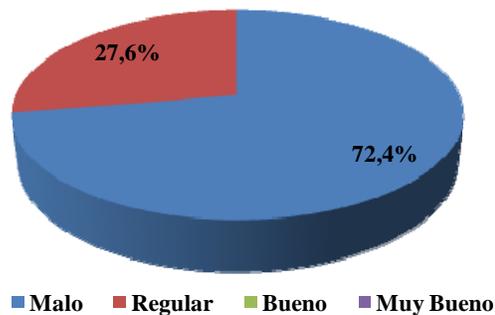


Gráfico 2. Representación de la respuesta dada al ítem 2

Fuente: Cuadro 2.

En el Cuadro 2 se evidencia que nuevamente las respuestas se inclinaron hacia las opciones de respuesta “Regular” y “Malo”. De hecho, como se observa en el Gráfico 2, 8 (27,6%) definieron las relaciones de coordinación y la comunicación de las tareas como “Regular” y 21 que representan el 72,4% como “Mala”. En consecuencia, es evidente que esta es una falla importante del clima organizacional, ya que se puede inferir que la coordinación de las actividades presenta fallas asociadas a la mala comunicación.

Ítems 3 ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?

Cuadro 3. Relaciones laborales entre compañeros de trabajo.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|---------------------------|---------------------|----------------|
| Muy Bueno | 4 | 13,8 |
| Bueno | 5 | 17,2 |
| Regular | 8 | 27,6 |
| Malo | 12 | 41,4 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

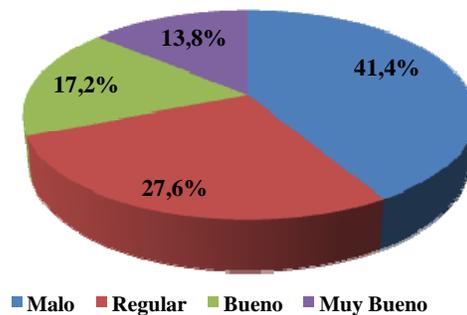


Gráfico 3. Representación de la respuesta dada al ítem 3

Fuente: Cuadro 3.

Así, en lo que respecta a las relaciones entre los compañeros, los patrones de respuesta variaron con respecto a los dos ítems anteriores ya que existe una mayor heterogeneidad. Sin embargo, el mayor porcentaje de las respuestas (69,0%) se siguen ubicando en las alternativas “Regular” y “Malo”; mientras que el 31,0% se decantó por las opciones “Bueno” y “Muy Bueno”.

Asimismo, destaca que sólo 4 (13,8%) calificó las relaciones entre compañeros como “Muy Buenas”. Por ende, esta es otra falla institucional que debe ser corregida.

Ítems 4 ¿De qué forma valoraría sus condiciones de trabajo?

Cuadro 4. Condiciones laborales

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|---------------------------|---------------------|----------------|
| Muy Bueno | 0 | 0,0 |
| Bueno | 5 | 17,2 |
| Regular | 7 | 24,1 |
| Malo | 17 | 58,6 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

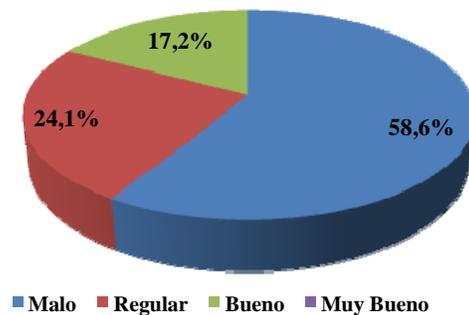


Gráfico 4. Representación de la respuesta dada al ítem 4

Fuente: Cuadro 4.

Por su lado, en lo referente a las condiciones laborales, en el Cuadro y Gráfico 4, se puede observar que las mismas fueron catalogadas mayoritariamente como “Regulares” 7 (24,1%) y “Malas” 17 (58,6%), resaltando que este último porcentaje sobrepasa el 50%. Estos resultados son significativos, por cuanto las condiciones laborales abarcan muchos aspectos, desde la parte de infraestructura y seguridad y salud laboral, hasta las condiciones contractuales y las relaciones internas de la institución.

Ítem 5 ¿Indique como expresa el clima organizacional de la institución?

Cuadro 5. Clima organizacional de la institución.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|---------------------------|---------------------|----------------|
| Muy Bueno | 0 | 0,0 |
| Bueno | 0 | 0,0 |
| Regular | 8 | 27,6 |
| Malo | 21 | 72,4 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

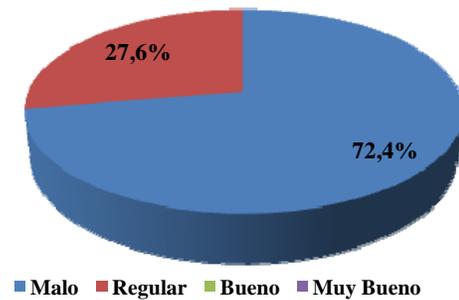


Gráfico 5. Representación de la respuesta dada al ítem 5

Fuente: Cuadro 5.

Los datos presentados previamente, ratifican los resultados obtenidos en el ítem 1, ya que se reproduce el patrón de distribución. De modo que, la mayoría, representada por el 72,4% indicó que expresa el clima organizacional de la institución como “Malo” y un 27,6% como “Regular”.

Por tanto, existen fallas significativas en el clima organizacional de la escuela, aspecto que debe ser mejorado para poder dar cumplimiento a los planes educativos y lograr un mayor grado de satisfacción del personal

Ítems 6 ¿Cómo considera su participación en las actividades organizacionales de la institución?

Cuadro 6. Participación en las actividades organizacionales

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|---------------------------|---------------------|----------------|
| Muy Bueno | 15 | 51,7 |
| Bueno | 9 | 31,0 |
| Regular | 5 | 17,3 |
| Malo | 0 | 0,0 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

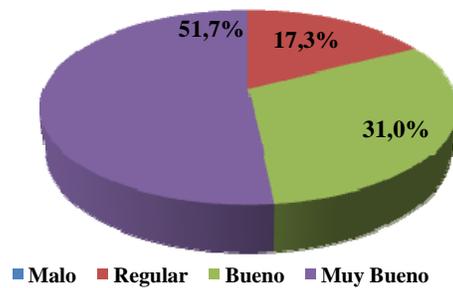


Gráfico 6. Representación de la respuesta dada al ítem 6

Fuente: Cuadro 6

Ahora bien, al valorar el grado de participación en las actividades organizacionales de la institución, la tendencia de las respuestas varió significativamente con respecto a las emitidas en todos los ítems anteriores. De manera que, en este caso, 15 (561,7%) indicó que es “Muy Buena” y 9 (21,0%) que es “Buena” y sólo 5 (17,3%) señaló que es “Regular”. De estos resultados destaca que, no se reportó ninguna respuesta en la alternativa “Malo”, hecho que llama la atención debido a las debilidades en el clima organizacional, la comunicación, las relaciones con los compañeros y las condiciones de trabajo.

Ítems 7 ¿Su jefe o supervisor inmediato le notifica con tiempo las actividades a realizar?

Cuadro 7. Notificación oportuna de las actividades a realizar.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Muy Bueno | 0 | 0,0 |
| Bueno | 0 | 0,0 |
| Regular | 7 | 24,1 |
| Malo | 22 | 75,9 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

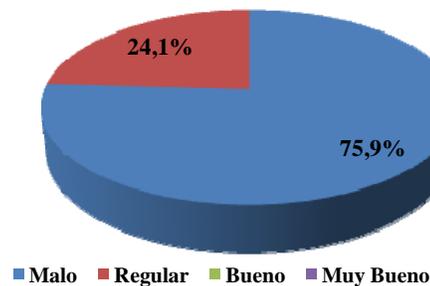


Gráfico 7. Representación de la respuesta dada al ítem 6

Fuente: Cuadro N° 7.

De forma que, en el Cuadro y Gráfico 7 se observa que, la tendencia de las respuestas se inclinó hacia las alternativas de respuestas “Malo” y “Regular”. Así, para el 75,9% de los docentes con funciones administrativas, el proceso de notificación de las actividades a realizar por parte del jefe inmediato es “Malo” y 24,1% lo catalogó como “Regular”.

Por tanto, estas respuestas se corresponden con las emitidas en el ítem 2 relacionado con la comunicación de la tareas; hallazgos que son negativos por cuanto traen como consecuencia el incumplimiento de las actividades planificadas.

Ítems 8 ¿Qué opina acerca de características del sistema y clima organizacional de la institución?

Cuadro 8 Sistema y clima organizacional de la institución.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Muy Bueno | 0 | 0,0 |
| Bueno | 0 | 0,0 |
| Regular | 6 | 20,7 |
| Malo | 23 | 79,9 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

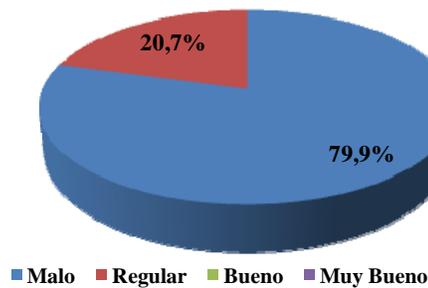


Gráfico 8. Representación de la respuesta dada al ítem 8

Fuente: Cuadro N° 8.

En tal sentido, en el cuadro y gráfico precedentes se muestra que, la mayoría de los docentes, es decir, 23 que representan el 79,9% de la muestra analizada opinaron que las características del sistema y clima organizacional de la institución es “Malo” y 6 (20,7%) indicó que es “Regular”. Por tanto, para la totalidad de los consultados estos elementos presentan fallas importantes que deben ser corregidas a la brevedad posible.

Ítems 9 ¿Cómo consideraría implementar programas didácticos, como talleres que fortalezcan la relación y consoliden el mejoramiento del personal

Cuadro 9. Aplicación de programas didácticos para el mejoramiento del personal docente.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|---------------------------|---------------------|----------------|
| Muy Bueno | 25 | 86,2 |
| Bueno | 4 | 13,8 |
| Regular | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

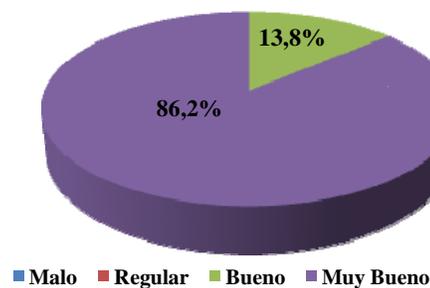


Gráfico 9. Representación de la respuesta dada al ítem 9

Fuente: Cuadro N° 9.

Es así como, en referencia a la opinión sobre la necesidad de implementar programas didácticos para fortalecer la relación y consolidar el mejoramiento del personal, las respuestas fueron contundentes, considerando que es “Muy Buena” opción en un 86,2% y “Bueno” en un 13,8%.

En consecuencia, tomando en cuenta que existe una buena receptividad por parte del personal, esta es una buena opción para subsanar la gran mayoría de las fallas detectadas y mejorar el clima organizacional.

Ítems 10. Responda cómo valora el cambio del tipo de clima organizacional, que se encuentra actualmente implementado

Cuadro 10. Cambio de clima organizacional.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Muy Bueno | 29 | 100,0 |
| Bueno | 0 | 0 |
| Regular | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

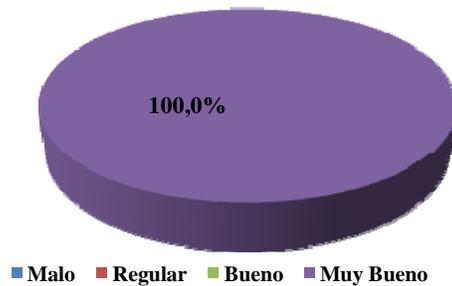


Gráfico 10. Representación de la respuesta dada al ítem 10

Fuente: Cuadro N° 10.

En tal sentido, en el Cuadro y Gráfico 11 se muestra que, la tendencia de las respuestas se situaron de forma absoluta en la opción “Muy Bueno”, ya que los 29 participantes en el estudio, en otras palabras, el 100%, consideró que el cambio del clima organizacional existente actualmente en la institución es muy bueno.

Este es un hecho muy significativo, ya que el cambio en el clima organizacional incidiría de manera favorable en los docentes, estudiantes y en la institución.

Ítems 11. De qué forma apreciaría su participación en elaboración, cambio e implementación de un nuevo clima organizacional

Cuadro N° 11. Participación en el nuevo clima organizacional.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Muy Bueno | 29 | 100,0 |
| Bueno | 0 | 0 |
| Regular | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

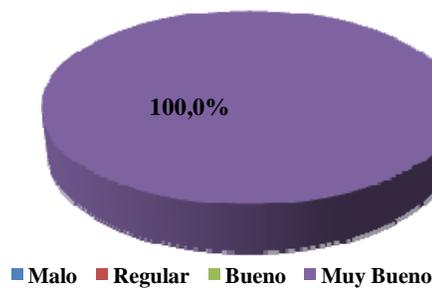


Grafico 11. Representación de la respuesta dada al ítem 11

Fuente: Cuadro N° 11.

Así, en el caso de la valoración de la participación en la elaboración, cambio e implementación de un nuevo clima organizacional, se reprodujo el mismo patrón de respuestas. En efecto, todos los encuestados indicaron que es “Muy Bueno”; por tanto, refleja que el fomento de la participación de todos los involucrados en los planes propuestos por el cuerpo directivo es muy beneficioso para la institución

Ítems 12. ¿Cómo calificaría la aplicación de un sistema de medición del cumplimiento del nuevo clima organizacional a implementar?

Cuadro 12. Cambio de clima organizacional.

| Alternativas de Respuesta | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Muy Bueno | 29 | 100,0 |
| Bueno | 0 | 0 |
| Regular | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 |
| Total | 29 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

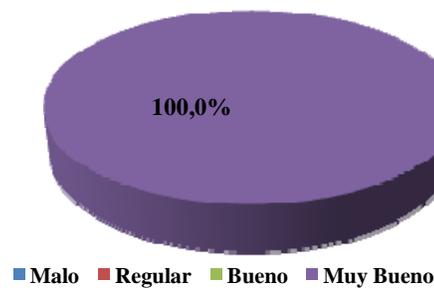


Gráfico 12. Representación de la respuesta dada al ítem N° 12

Fuente: Cuadro N° 12.

Asimismo, en el cuadro y gráfico precedente se muestran la misma distribución de las respuestas que en los dos ítems anteriores. De hecho, el 100% de los docentes encuestados calificaron como “Muy Buena” la iniciativa de aplicar un sistema de medición del nuevo clima organizacional a implementar, con el fin monitorear el cumplimiento de todos los aspectos involucrados y valorar el impacto final, a fin de realizar los correctivos requeridos.

De tal manera que, al analizar de forma integral los datos aportados, es evidente que se presentan fallas significativas en lo referente al clima organizacional, en las relaciones de coordinación y comunicación de las tareas, en la relación con los compañeros, en las condiciones de trabajo y en la notificación de las tareas a realizar por parte de los superiores.

Además, un aspecto significativo fue que los docentes consideraron pertinente implantar programas didácticos para fortalecer la relación y consolidar el mejoramiento del personal. Asimismo, indicaron que es positiva la participación en la elaboración e implantación del nuevo clima organizacional, al tiempo que es acertado aplicar un sistema de valoración del nuevo clima organizacional

Es así como, además, de ejercerse un sistema autocrático de dirección, el mismo presenta fallas en los aspectos más esenciales como son la coordinación de las actividades y la comunicación de las tareas, lo que afecta negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Igualmente, las condiciones de trabajo no son adecuadas, lo que se infiere genera malestar entre los docentes, situación que de hecho está afectando la comunicación entre pares.

En tal sentido, estos hallazgos coinciden con los reportes de González, E. y Pérez, E., (2012), quienes en el estudio realizado en México evidenciaron un clima laboral desfavorable. De igual modo, concuerdan con los resultados de Varela, A. (2015), quien al evaluar el clima organización en escuelas de Valencia, detectó fallas en los aspectos de comunicación, trabajo en equipo y motivación.

No obstante, se contraponen con los hallazgos de Morales, E. (2015), Ojeda, J. F. (2014), investigadores que al evaluar instituciones educativas en Guatemala y México detectaron un clima organizacional favorable.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A continuación se presentan los resultados más relevantes del presente estudio, organizados en función de los objetivos específicos planteados. De modo que, en primer lugar, se muestran las conclusiones de los elementos del clima organizacional en la Escuela Municipal Rafael Arvelo del Municipio Valencia, en segundo lugar, los relativos al tipo de clima organizacional, finalizando con las recomendaciones que permitan el fortalecimiento del clima organizacional.

En este orden de ideas, en relación al primer punto se concluye que el clima organización se caracteriza por fallas en las relaciones de coordinación y comunicación de las tareas, en la relación con los compañeros y en las condiciones de trabajo., por lo que, a juicio de los docentes, el clima organizacional no es el adecuado y no se adapta a sus expectativas.

Además, en referencia al tipo de clima organizacional resaltó que, aún y cuando, los docentes consideraron que la participación en las actividades organizacionales de la institución es “Muy Bueno” o “Bueno”, se presentan fallas en el sistema organizacional, específicamente en la dirección, ya que el supervisor inmediato no notifica con tiempo las actividades a realizar.

Por último, con respecto a las recomendaciones para fortalecer el clima organizacional en la institución, las mismas se centraron en implantar programas didácticos para fortalecer la relación y consolidar el mejoramiento del personal,

fomentar la participación en la elaboración e implantación del nuevo clima organizacional, e implantar un sistema de valoración del nuevo clima organizacional.

En consecuencia, se puede concluir que el clima organizacional fue valorado como deficiente, demostrando los docentes la disposición para poner en práctica una serie de iniciativas que permitan mejorarlo, para contribuir a generar un espacio laboral que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales e incremente la motivación y satisfacción laboral.

Recomendaciones

En esta sección se desarrollan recomendaciones, enfocadas mejorar el clima organizacional para lograr un desempeño óptimo de los funcionarios. De tal manera que, en primer lugar, es preciso informar a los directivos y personal docente con funciones administrativas los resultados de la investigación, analizando las implicaciones de los hallazgos del presente estudio. De igual forma, es pertinente discutir las alternativas de intervención propuestas, con el propósito de adaptarlas a las necesidades puntuales y facilitar la implementación a corto plazo.

Una vez realizar esta actividad preliminar es preciso valorar la necesidad de organizar un curso de capacitación dirigido a los directivos enfocados en desarrollar competencias para mejorar la acción gerencial, adaptándola a las nuevas tendencias en esta materia. Para llevar a cabo estos cursos se plantea invitar a un grupo de expertos en gerencia y liderazgo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Así, una vez finalizada la etapa informativa y formativa previa es necesario implementar los cambios e intervenciones propuestas en el programa para mejorar el clima organizacional, presentado en el presente estudio. De igual forma, es preciso realizar evaluaciones futuras del clima organizacional con el fin de concretar los resultados de las acciones implantadas y mantener un clima organizacional favorable de forma permanente.

Por último, luce pertinente analizar la necesidad de implantar programas de capacitación y formación continua en las distintas áreas de la acción docente, incluyendo los aspectos gerenciales, técnicas de comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos y tecnología de la información aplicadas al ámbito educativo entre otras, iniciativas que contribuirían a mejorar el crecimiento y mejoramiento personal, incidiendo de forma favorable sobre el clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, Eduardo. (2007). **Comportamiento organizacional** Lambayeque: USAT
- Arellano, Norka. (2007). Provencción una forma inteligente de resolver conflictos en la escuela. **ORBIS**. Revista en línea, 3(7). Disponible: www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/.../10363.htm Consulta: 2014, Junio 12
- Arias, Frida. (2006). **El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica** (5ta ed.). Caracas: Episteme, C.A
- Barrera, Rosa. y Montero, Patricio. (2002). **Desarrollo de competencias profesionales para profesores mediante un sistema interactivo a distancia**. Documento en línea. Disponible: www.virtualeduca.org/virtualeduca/virtual/actas2002/actas02/229.pdf. Consulta: 2014, Abril 22
- Balestini, Miriam. (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas: Consultores Asociados Servicio Editorial
- Bedodo, Valeria y Giglio, Carla. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicado, Universidad de Chile. Disponible: http://www.archivochile.com/tesis/05_te/05te0012.pdf [Consulta: 2013, Febrero 03].

Boada, Joan., Vallejo, Diego y Agulló, Estebán. (2004), El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. **Psicothema**. Revista en línea, 16 (1): 125-131. Disponible: <http://www.psicothema.com/pdf/1171.pdf>. Consulta: 2014, Febrero 03.

Brazón, Beatriz. (2005). **Diagnostico del clima organizacional en el ambulatorio Dr. José Antonio Serres. Maturín Estado Monagas**. Tesis de grado no publicado, Universidad de Oriente. Disponible: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/565/1/TESIS-352.2_B896_01.pdf [Consulta: 2014, Febrero 13].

Canelo, Ricardo. (2008). **La motivación en el trabajo**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/motivacion-trabajo/motivacion-trabajo.pdf> [Consulta: 2014, Febrero 13].

Cárdenas, Esmeralda. y col. (2010). Satisfacción de los residentes de medicina familiar con el ambiente académico laboral. **Revista Médico del Instituto Mexicano del Seguro Social**. [Revista en línea], 48 (2): 227-231. Disponible: edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A866.pdf. Consulta; 2014, Julio 22.

Córcega, Ana y Subero, Luisa. (2009). **Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana”, Cumaná-Estado Sucre. Año 2007-2008**. Tesis de grado no publicada, Universidad de Oriente, Nucleo Sucre. Disponible: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/371/1/TESIS_ACyLS--%5B00010%5D--%28a44%29.pdf Consulta; 2014, Julio 22.

Chiavenato, Idalberto. (2000). **Gestión de talento humano**. México: Mc. Graw Hill Científica.

Claret, Armando. (2009). **Tutores y tesis exitosos**. Caracas: Grupo Impregráfica

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36860**. Diciembre 30, 1999.

Daft, Richard. (2005). **Teoría y diseño organizacional**. (8ª edición). México: International Thomson.

Fortín, Marie. (2009) **El proceso de investigación: de la concepción a la realización**. (1ra ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana

García, Martina., Luján, María Elena y Martínez, María de los Ángeles. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. **Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.** 15 (2): 63-72. Disponible: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
Consulta: 2014, Mayo 13

González, Elvira. y Pérez, Eduardo. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. **Alternativas Psicológicas**. Revista en línea, XVI (27). Disponible: [.alternativas.me/.../4-condiciones-laborales-y-desgaste-profesional-en-trab](http://www.alternativas.me/.../4-condiciones-laborales-y-desgaste-profesional-en-trab). Consulta: 2014, Mayo 22

Hernández de la Torre, Elena., Mayor, Cristina., Sánchez, Marita., Estepa, Paulino., Rodríguez, José, Torres, Juan Jesús y Altopiedi, Mariana (2004). **Las necesidades formativas docentes de los profesores universitarios**. *Revista Fuentes*. Revista en línea 6, 97-117. Disponible:

http://www.revistafuentes.org/htm/article.php?id_volumen=6&id_article=85.

Consulta: 2013, Junio 12.

Hernández, Verónica y Rojas, María. (2011). **Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica**. Trabajo de grado de Magister, Universidad ICESI de Santiago de Cali. Disponible: http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf. Consulta: 2013, Junio 12

Hernández, Roberto., Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar. (2006). **Metodología de la investigación**. (4ta. ed.). México: Mac Graw Hill.

Ibarra, Lourdes. (2011). **Los conflictos escolares: un problema de todos**. Documento en línea. Disponible: www.psicologia-online.com. Consulta; 2014, Junio 20.

Ley del Estatuto de la Función Pública (2002). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 37522**. Septiembre, 6, 2002.

Ley Orgánica del Trabajo Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT). (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 6.076. (Extraordinaria)**. Abril, 30, 2012.

Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT). (2005, Julio 25). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 38.236. (Extraordinario)**, Julio, 26 2002. Disponible: www.inpsasel.gob.ve/moo_news/lopcymat.html [Consulta: 2014, Abril 13]

Pelaes, Oswaldo (2010). **Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos**. Tesis de grado para optar al Doctor en Ciencias Administrativas, no publicado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Disponible: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/pelaez_lo.pdf.

Consulta: 2014, Mayo 15

Pérez, Alexis. (2009). **Guía metodológica para anteproyectos de investigación**. Caracas

Perrenoud, Philippe. (2001). Las competencias de los docentes en el siglo XXI. **Tecnología Educativa**. Revista en línea, 3, 503-523. Disponible: http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2001/2001_36.html. Consulta; 2013, Julio 10.

Ramírez, T. (2009). **Cómo hacer un proyecto de investigación**. Caracas: Panapo.

Rivera, Mailing. 82000). **El clima organizacional de unidades educativas y la puesta en marcha de la reforma educativa**. Tesis de grado de maestría no publicada, Universidad de Antofagasta, Chile. Disponible: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CLIMA%20ORGANIZACION%20AL%20EN%20UNIDADES%20EDUCATIVAS.pdf> Consulta; 2013, Julio 16.

Robbins, Stephen. (2004). **Comportamiento organizacional**. (10ma ed.). México: Paerson Educación

Ruiz, Carlos. (2002). **Elaboración de instrumentos en Investigación educativa**. Barquisimeto: CIDEG

Sabino, Carlos. (2009). **Propuesta de investigación**. Caracas: Panapo.

Sánchez, José Antonio. (2003). Formación inicial para la docencia universitaria. **Revista Iberoamericana de Educación**. Revista en línea. Disponible: www.rieoei.org/deloslectores/sanchez.PDF . Consulta; 2013, Julio 16.

Stoner, James., Freeman, Edward y Gilbert, Daniel. (1996). **Administración**. México: Paerson Educación

Tabares, Magally. (2009). **Motivación Laboral: Herramienta clave para la satisfacción del personal médico odontológico**. Tesis de grado no publicada, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales "Rómulo Gallegos". Venezuela. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos82/motivacion-laboral-herramienta-clave-satisfaccion/motivacion-laboral-herramienta-clave-satisfaccion2.shtml>
Consulta: 2014, Marzo 17.

Tamayo, Mario. (2004). **El proceso de la investigación científica**. (4ta. ed.). México: Limusa.

Trejo, Melisendra (2013). **Evaluación del clima organizacional en las empresas del sector alimentos del Grupo Sandoni**. Trabajo de grado de Maestría no publicado. Universidad de Carabobo.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2003). **Manual de trabajo especial de grado de especialización y maestría y tesis doctorales**
Caracas: Autor.

Zapata, Ronald. (2013). **Clima organizacional de la dirección de recursos humanos de una institución de educación superior**. Tesis de grado no publicada para optar al título de Magister en Trabajo en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, Universidad de Carabobo, Valencia.