



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



**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO YARACUY**

Autora:
Gutiérrez Tovar, Jaidy Alejandrina

Bárbula, Mayo de 2018



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



**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO YARACUY**

Autora:
Gutiérrez Tovar, Jaidy Alejandrina

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Magíster en
Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Bárbula, Mayo de 2018



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



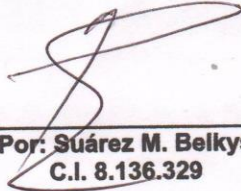
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO YARACUY**

Tutora:

Dra. Suarez M. Belkys

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



**Por: Suárez M. Belkys
C.I. 8.136.329**

Bárbula, Julio de 2017



AVAL DE TUTOR



Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe **Dra. Suárez Montoya, Belkys** titular de la cédula de identidad N° **8.136.329**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Especialización Maestría titulado: **"Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Técnico-Fiscal en la Contraloría del Estado Yaracuy"**, presentado por la ciudadana **Gutiérrez Tovar, Jaidy Alejandrina**, titular de la cédula de identidad N° **18.546.482**, para optar al título de **Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los 06 días del mes de Mayo del año dos mil 2019

Dra. Suárez Montoya, Belkys

C.I: 8.136.329,



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

POST GRADO
FACES
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUANDOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: "**Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Técnico-Fiscal en la Contraloría del Estado Yaracuy**", presentado por la ciudadana **Gutiérrez Tovar, Jaidy Alejandrina**, titular de la cédula de identidad N° **18.546.482**. Para optar al título de **Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales**, el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Aprobado

Nombre, Apellido

C.I.

Firma del Jurado

Beikys Suárez M. 9.136.379

Juan Carlos Delasca N. 4195222

MARÍA FRANCIA AQUINO 12.931.314

Bárbula, Junio 2018



POST GRADO **FACES**
 ESTUDIOS SUPERIORES PARA
 Facultad de Ciencias Económicas
 Universidad de Carabobo

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 DIRECCIÓN DE POSTGRADO
 SECCIÓN DE GRADO

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO -FISCAL EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO YARACUAY"

Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el(la) aspirante:

GUTIERREZ T., JAIDY A.
 C.I.: 18.546.482

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. SUAREZ M., BELKYS C., titular de la cédula de identidad N°. 8.136.329

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está

Aprobado

En Bárbula, a los 29 días del mes de Junio de 2018

Prof. Aquino F., Maria F.
 C.I.: 12931314
 Fecha: 29-6-18

Prof. Suarez M., Belkys C. (PRESIDENTE)
 C.I.: 8.136.379
 Fecha: 29/06/2018

Prof. Perlasca N., Ana C.
 C.I.: 4.195.222
 Fecha: 29-06-18



DEDICATORIA

A **DIOS TODOPODEROSO** creador holístico del universo, por darme salud, fuerza y sabiduría para culminar esta nueva etapa de mi vida.

A mis padres: Augusto Gutiérrez y Oscadi Tovar por ser los pilares fundamentales de este logro, a la vez por orientarme para llevar por buen camino los proyectos de crecimiento personal y sobre todo profesional.

A mi hermano Jaikel y sobrina Jaikelys, por estar presente durante el transcurso de mi carrera.

Dios los Bendiga por Siempre

AGRADECIMIENTO

En el transcurrir hacia el aprendizaje, en el que se sitúa la presente investigación, quiero exponer mi agradecimiento a:

En primer lugar, a Dios Todo Poderoso por iluminar mi camino y darme la verdadera fortaleza para continuar adelante y finalizar con éxito esta meta.

A mis padres, por ayudarme para que esta meta se hiciera posible.

A la Universidad de Carabobo, en convenio con la Contraloría del Estado Yaracuy, por darme la oportunidad de formarme en ella y brindarme la enseñanza mediante la exigencia.

A mi tutora Dra. Belkys Suarez, por brindarme el apoyo en cuanto a la realización de esta investigación, sin ella no fuese posible este resultado.

Mil Gracias



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



**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO YARACUY**

Autora: Gutiérrez Tovar, Jaidy
Tutora: Dra. Suarez Montoya, Belkys
Fecha: Mayo de 2018

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico-fiscal en la Contraloría del Estado Yaracuy. El tipo de investigación asumido por la autora estuvo direccionado bajo el enfoque cuantitativo centrado en el paradigma positivista, de naturaleza empírica, descriptiva, con diseño no experimental de campo. La población objeto de estudio estuvo constituida por 31 funcionarios pertenecientes al personal técnico-fiscal; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario mixto, constituido por preguntas con varias alternativas de respuestas, elaboradas en relación directa con las dimensiones e indicadores del estudio. El instrumento fue sometido a juicio de expertos, para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, en donde se presentan los resultados en términos de porcentajes, a través de la estructura: integración de los datos, gráfico y análisis para cada uno de los ítems planteados de acuerdo a los propósitos. Los resultados obtenidos en el estudio permitieron presentar las conclusiones para cada uno de los objetivos propuestos. Entre ellas se puede destacar que: el ambiente, espacio físico, liderazgo, comunicación, remuneración, motivación, así como los factores del clima organizacional, tienen incidencia directa con el buen desempeño laboral del personal técnico fiscal en la Contraloría del Estado Yaracuy.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Personal Técnico-Fiscal.



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
MASTER'S DEGREE IN LABOR ADMINISTRATION
AND LABOR RELATIONS
CAMPUS BÁRBULA**



**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO YARACUY**

Autor: Gutiérrez Tovar, Jaidy
Tutora: Dra. Suarez Montoya, Belkys
Date: May 2018

SUMMARY

The objective of this investigation was to analyze the incidence of the organizational climate in the labor performance of technical-fiscal personnel in the Office of the Comptroller of the State of Yaracuy. The type of research undertaken by the author was guided by a quantitative approach centered on the positivist paradigm, of empirical, descriptive nature, with no experimental field design. The population under study was constituted by 31 officials belonging to the technical-fiscal personnel; As a data collection technique, the survey was used and as a tool the mixed questionnaire, consisting of questions with several alternative answers, prepared in direct relation with the dimensions and indicators of the study. The instrument was submitted to expert judgment, for the analysis of the data descriptive statistics was used, where the results are presented in terms of percentages, through the structure: data integration, graph and analysis for each of them. the items raised according to the purposes. The results obtained in the study allowed to present the conclusions for each of the proposed objectives. Among them it is possible to emphasize that: the environment, physical space, leadership, communication, remuneration, motivation, as well as the factors of the organizational climate, have direct incidence with the good labor performance of the fiscal technical personnel in the Comptroller of the State Yaracuy

Keywords: Organizational Climate, Labor Performance, Technical-Fiscal Personnel.

ÍNDICE GENERAL

	Pag
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Resumen.....	vii
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos.....	xii
Introducción.....	13
CAPÍTULO I.....	19
EL PROBLEMA.....	19
1.1 Planteamiento del Problema.....	19
1.2 Formulación del Problema.....	22
1.3 Objetivos de la Investigación.....	22
1.3.1 Objetivo General.....	22
1.3.2 Objetivos Específicos.....	22
1.4 Justificación de la Investigación.....	23
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	25
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	25
2.1.1 Antecedente Internacional.....	25
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	26
2.2 Antecedentes de la Institución Objeto de la Investigación.....	29
2.3 Referentes Teóricos.....	34
2.3.1 Teorías que Sustentan la Investigación.....	34
2.3.2 Organizaciones Laborales.....	39
2.3.3 El Trabajo y Relaciones Laborales.....	41
2.3.4 Gestión del Talento Humano	43
2.3.5 Clima Organizacional.....	45
2.3.5.1 Factores Estructurales y Ambiente Físico.....	47
2.3.5.2 Factores del Ambiente Social en el Trabajo.....	51
2.3.6 Desempeño Laboral.....	57
2.3.6.1 Factores de Desempeño del Trabajador.....	58
2.4 Marco Regulatorio.....	64
2.5 Definición de Términos Básicos.....	70
CAPÍTULO III.....	73
MARCO METODOLÓGICO.....	73

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	73
3.2 Método de Investigación.....	74
3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	76
3.4 Técnica de Análisis de los Datos.....	77
3.5 Población y Muestra	78
3.6 Validez del Instrumento.....	83
3.7 Confiabilidad del Instrumento.....	83
CAPÍTULO IV.....	86
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	86
4.1 Resultados de la Investigación.....	86
4.1.1 Caracterización de la Población.....	86
4.1.1.1 Edad.....	87
4.1.1.2 Sexo.....	89
4.1.1.3 Grado de Instrucción.....	90
4.1.1.4 Años de Servicio.....	92
4.1.1.5 Cargos.....	94
4.1.1.6 Nómina.....	96
4.1.2 Aplicación del Instrumento.....	98
4.1.3 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	135
Conclusiones.....	135
Recomendaciones.....	138
Referencias Bibliográficas.....	141
ANEXOS.....	147
A Organigrama de la Contraloría del Estado Yracuy.....	148
B Instrumento.....	149
C Constancias Validación de Expertos.....	152
D Confiabilidad del Instrumento Aplicado.....	158

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	CUADRO	Pág.
1	Caracterización de la Población / Muestra.....	80
2	Tipología de la Investigación.....	81
3	Cuadro Técnico Metodológico.....	82
4	Valores de la Confiabilidad	85
5	Distribución por Edad.....	87
6	Distribución por Sexo.....	89
7	Distribución por Grado de Instrucción.....	90
8	Distribución por Fecha de Ingresos y Años de Servicio.....	93
9	Distribución por Cargos	95
10	Distribución por Nómina.....	97
11	Integración de Datos por la Aplicación del Instrumento.....	98
12	Estructura y Organización.....	100
13	Objetivos y Metas.....	102
14	Herramientas y Equipos.....	104
15	Espacio Físico	106
16	Liderazgo.....	109
17	Relaciones Interpersonales de Trabajo.....	112
18	Comunicación	115
19	Conflictos.....	118
20	Motivación.....	120
21	Capacitación.....	123
22	Estímulos y Recompensas	126
23	Remuneración.....	128
24	Satisfacción Personal.....	130
25	Identidad.....	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	GRÁFICO	Pág.
1	Distribución por Edad.....	87
2	Distribución por Sexo.....	89
3	Distribución por Grado de Instrucción.....	91
4	Distribución por Años de Servicio.....	93
5	Distribución por Cargos.....	95
6	Distribución por Nómina.....	97
7	Estructura y Organización.....	100
8	Objetivos y Metas.....	102
9	Herramientas y Equipos.....	104
10	Espacio Físico	106
11	Liderazgo.....	109
12	Relaciones Interpersonales de Trabajo.....	112
13	Comunicación	115
14	Conflictos.....	118
15	Motivación.....	120
16	Capacitación.....	123
17	Estímulos y Recompensas	126
18	Remuneración.....	128
19	Satisfacción Personal.....	130
20	Identidad.....	132

INTRODUCCIÓN

En el contexto global que se ubican las organizaciones como un grupo social donde interactúan personas naturales, tareas y administraciones se va formando una estructura sistemática de interacción y de relaciones, inclinadas a producir bienes, servicios o normativas para lograr satisfacer las necesidades de un grupo de personas dentro de su entorno, y así poder lograr el propósito característico que es su misión.

Una organización puede definirse como un procedimiento de actividades conscientes, ordenadas y conformadas por dos o más individuos; la colaboración entre ellas es esencial para su funcionamiento. Ésta sólo existe cuando hay personas aprestas a la comunicación y que estén dispuestas a actuar recíprocamente para lograr con éxito un objetivo común.

En este sentido, surge lo que se denomina el mundo del trabajo que es el conjunto de relaciones y realidades que rodean a los trabajadores ya sea, en la parte laboral, lo social, cultural y político, poniendo todo su empeño, su creatividad, la vocación, voluntad, la inteligencia, su cuerpo y alma, para lograr la producción de bienes y servicios que generen el capital para el progreso de una sociedad mundial a través de una buena gestión de talento humano.

Al referirse al talento humano, las organizaciones iniciaron considerándolo como su capital más significativo y su correcta administración como una de sus obras más categóricas. No obstante, la administración de este talento, no es tarea sencilla; cada individuo está expuesto a la influencia de diversos elementos, muchas diferencias de aptitudes y patrones de comportamientos, los cuales son muy variados.

Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para experimentarlas, y particularmente

la administración del talento humano. De allí que, una organización de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente florecen en el mundo intervienen claramente en el diario accionar de su funcionamiento; con esto, uno de los componentes de ella, debe modelarse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

En la actualidad, es importante que las organizaciones cambien su forma de actuar y pensar, en lo que respecta al trato con el personal que la conforma, porque con los avances, el surgimiento y evolución del talento humano, éste se convierte en un auténtico apoyo al proceso que realiza la gerencia, de igual manera fortalece la cultura de la organización y promueve un buen clima organizacional.

Hoy en día, el clima organizacional es entendido como un reflejo claro de la vida interna de una organización, es una concepción dinámica que se transforma en función de los escenarios organizacionales, así como de la percepción que los trabajadores tienen referente a su sitio de trabajo. Este es un aspecto de gran importancia para las organizaciones debido a su consecuencia, no solo sobre el nivel de vida de las personas y la satisfacción de los trabajadores sino sobre la calidad del desempeño laboral.

De acuerdo con lo expuesto, el clima organizacional está referido a la expresión de las percepciones, es decir, a las interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual se desenvuelve a diario; es un aspecto multidimensional, que concentra dimensiones referentes a las reglas, a la estructura de la organización, sobre las relaciones interpersonales, los procesos y cómo las metas de la organización son alcanzadas.

Este ambiente organizacional puede ser transformado para mejorar o desmejorar con base a situaciones claves tales como: nueva dirección, el

ingreso de otro personal, incorporación de nuevas tecnologías, creatividad en los procedimientos o por conflictos sin solución; también, puede disponer de cierta estabilidad si los cambios se hacen en forma gradual y bien planificada, todo esto se logra con la actuación de hombres y mujeres que conforman un buen equipo de trabajo.

En la actualidad, las organizaciones están conformadas por personas que trabajan coordinadamente para alcanzar determinados objetivos; a su vez, los individuos dependen de ellas para lograr muchas de sus metas, así como obtener un nivel de vida digna. En vista de esa dependencia mutua, las empresas u organizaciones buscan ofrecer a sus trabajadores un conjunto de incentivos y condiciones de trabajo que generen un aceptable nivel de satisfacción y buen clima laboral que se traduzca en una fuerte motivación para facilitar un mejor desempeño.

Para complementar lo planteado se cita a Chiavenato (2000: 49), quien señala que “el desempeño de los empleados dentro de una organización está relacionado con el comportamiento o acciones, éstas permiten el cumplimiento de los objetivos”, en tal sentido, hoy en día estas organizaciones están cambiando su visión de las personas que en ellas laboran. Ya no las asisten como recursos, sino que, las perciben como lo que son, personas como un aporte para la consecución de las metas fijadas.

En efecto, cuando las personas obtienen de su trabajo las recompensas que le generan satisfacción, las expectativas futuras de nuevos bienestar se convierten en motivación individual, la cual, si viene acompañada de capacitación, conocimiento de su rol y disponibilidad de recursos, se traducen en mejor desempeño individual, mayor productividad y compromiso organizacional. Según Robbins (2002):

...el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización (p.142).

Lo expuesto por el autor, destaca la importancia del clima organizacional para el éxito en el desempeño de los trabajadores, razón por la cual se ha generado un creciente interés de muchos investigadores por este fenómeno, siendo abordado desde diversas perspectivas. En tal sentido, las organizaciones bien sean pequeñas o grandes buscan cumplir con un objetivo y alcanzar el éxito, pero para ello, se necesita de mejores condiciones de trabajo para prestar un buen servicio tanto para el personal como para los usuarios que atienden.

De allí que, para lograr el cumplimiento de sus metas deben seguir una serie de normas, regirse por leyes y algo muy importante tener sistematización de las actividades y procesos a cumplir con una adecuada estructura, donde se señalen las atribuciones, obligaciones, grado de autoridad y responsabilidad; además que se especifiquen las labores a cumplir, así como la utilización de los mejores medios para llevar adelante el trabajo.

No obstante, el éxito de una organización o una empresa depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben la armonía en la misma. Teniendo en cuenta que el clima organizacional es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral saludable.

De tal manera que, en una organización con un ambiente de trabajo sano, permite al personal utilizar plenamente todo su potencial; esto implica no sólo una gestión responsable de los riesgos para la salud y la seguridad, sino también una posibilidad para el trabajador de desarrollarse y crecer hasta su

máximo potencial con un clima organizacional que permita laborar con eficiencia.

Muchas organizaciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque sus directivos no involucran a los trabajadores con una visión integral del proceso organizacional. Por esto, se deben considerar todos los factores del entorno laboral para el establecimiento de un mejor clima y por ende lograr un desempeño eficaz y eficiente del personal. En este sentido, es primordial reconocer que toda empresa u organización debe brindar las mejores condiciones laborales a sus trabajadores, esto conlleva a la satisfacción personal y a prestar un mejor servicio.

Considerando lo antes expuesto, el siguiente trabajo se orienta a analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico-fiscal en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy.

Para cumplir con este propósito, el trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

El **Capítulo I**; describe el problema, el objetivo general y los objetivos específicos, de igual manera la justificación del estudio.

En el **Capítulo II**; se identificó el marco teórico referencial, iniciando con los antecedentes en relación con la temática de la investigación, las teorías que sustentan la investigación, así como los referentes teóricos establecidos sobre el clima organizacional y desempeño laboral, el marco regulatorio y la definición de términos básicos.

El **Capítulo III**; contempla la metodología propuesta para el estudio, en él se incluyen los puntos a saber: el tipo de investigación, el diseño, método, la técnica e instrumento, la técnica de análisis, población y muestra, la validez y la confiabilidad.

En el **Capítulo IV**; se concretaron los resultados de la investigación, mediante su análisis e interpretación.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se derivan de la investigación realizada. Así como el listado de las referencias bibliográficas de los autores citados en el desarrollo del estudio, y los anexos que complementan algunos puntos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En este apartado se esboza la situación problemática que se desea desarrollar en la investigación propuesta, en este sentido, Bavaresco (2006: 87), sostiene, que “los elementos para plantear un problema son tres y están relacionados entre sí y son las preguntas de la investigación, los objetivos y la justificación del estudio”. Es decir, se describe de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones, como se especifica a continuación:

Las organizaciones hoy en día constituyen en el mundo moderno la institución dominante de la sociedad, a través de ellas, los individuos pueden lograr los propósitos que en forma individual no se podrían alcanzar, como por ejemplo producir o distribuir servicios y bienes que la sociedad requiere para poder subsistir. En tal sentido, una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse e intercambiar ideas en un ambiente lleno de armonía y que estén dispuestas a trabajar en forma mancomunada para un mejor desempeño de la función a realizar dentro de cada área de trabajo. Para que una organización, empresa o institución funcione adecuadamente debe tener una visión integral del proceso organizacional considerando todos los factores del entorno que inciden para el establecimiento de un adecuado clima organizacional.

Actualmente, existen muchos lugares de trabajo donde predomina un ambiente que genera un estado de ánimo poco alentador por las mismas condiciones como se da el hecho empresarial, no hay motivación ni

compromisos por parte de los empleados a realizar su labor como debe ser, por ello, es conveniente recordar que el sentido de pertenencia y sus derivados benéficos son indispensables en cualquier organización, ésta debe ser abierta a comprensiones multidisciplinarias, con liderazgos compartidos que inciten la participación de las personas con cargos gerenciales que visualicen la estructura, el sistema, la empresa, los recursos materiales entre otros, con una mayor amplitud para una toma de decisiones con una visión abierta.

No obstante, en la actualidad, la mayoría de estas organizaciones afrontan cambios constantes del clima organizacional a los cuales tienen que adecuarse para poder sobrevivir, ya que está relacionado con todo lo que involucra al comportamiento humano, tanto la parte física como emocional, por ello se convierte en una estrategia relevante en todo lugar de trabajo.

En correspondencia con lo antes descrito, Navarro, García y Casiano (2007: 7), afirman que: “Si todas las empresas fijarán la suficiente atención al tema se evitarían muchísimos problemas en los departamentos y áreas de toda institución, de ahí surgen muchos de los problemas que actualmente adolecen las organizaciones”. De acuerdo con la cita, un clima inapropiado arruinaría el ambiente de trabajo produciendo situaciones serias de conflictos que se transforman luego en baja efectividad en el desempeño; cuando se trabaja con recurso humano, conviene pues, crear las mejores condiciones laborales posibles para lograr con éxito los propósitos fijados por la administración.

No obstante, existen conflictos entre los trabajadores por diferentes índoles que genera tensión en el ambiente de trabajo, convirtiendo el clima organizacional en obstáculo para el buen desempeño de este recurso humano. Cabe destacar que, en los Órganos de Control Fiscal, específicamente en las Direcciones de Control de la Contraloría del Estado Yaracuy, donde se

desenvuelve el personal técnico-fiscal, se ha observado reiterativamente que existen conflictos entre los trabajadores que hacen vida activa en ellas, lo que ocasiona que el clima organizacional se deteriore.

Entre otras debilidades relativas al clima que presentan estas dos Direcciones de Control Fiscal, se puede mencionar: fallas en el ejercicio de los estilos de liderazgos que ocasiona insatisfacción y reacciones de mal gusto entre los trabajadores, aunado a esto; remuneración baja en relación con las diferentes funciones que desempeñan; faltas de estrategias que permitan conservar al personal motivado para realizar su labor; y carencia de esquemas de reconocimientos e incentivos por el trabajo realizado.

Lo antes descrito, trae como consecuencia: a) falta de comunicación como un medio efectivo para el intercambio de información, b) abandono constante justificados o no por diferentes motivos en la jornada laboral, c) poca aceptación en los trabajadores a nuevas estrategias laborales para llevar acabo los procesos rutinarios con eficacia, d) deficiencia en las condiciones del área de trabajo, en cuanto a: estructura (paredes, techos y pisos), espacio físico (iluminación, temperatura, limpieza y medidas de seguridad), e) abandono del trabajo antes de culminada la jornada, f) retraso en el desarrollo de las actividades de la organización, g) desacato a las órdenes de los superiores, h) dificultades para el trabajo en equipo, i) carencia de equipos tecnológicos actualizados que permitan agilizar el trabajo cotidiano, j) discrepancias frecuentes del personal de estas áreas de trabajo con otras direcciones, unidades y secciones que conforman la estructura organizativa de la Contraloría del Estado Yaracuy.

1.2 Formulación del Problema

Por lo antes expuesto, con esta investigación se analizó la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico- fiscal en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy. En líneas generales, este trabajo investigativo buscó dar respuesta a la siguiente interrogante planteada la cual fue formulada a saber:

¿De qué manera incide el clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico-fiscal en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy?

En ese sentido, partiendo de esta incógnita se formularon los siguientes objetivos investigativos:

1.3 Objetivos de la Investigación

Para esta investigación se planteó como objetivo central el siguiente:

1.3.1 Objetivo General

Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico-fiscal en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy.

1.3.2 Objetivos Específicos

1- Diagnosticar el clima organizacional en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy.

2- Describir los factores del clima organizacional que inciden en el desempeño laboral del personal técnico-fiscal en las Direcciones de Control

de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yzacuy.

3- Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico-fiscal en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yzacuy.

1.4 Justificación de la Investigación

La realización de esta investigación fue producto de inquietudes presentes en la autora y por la importancia que reviste a nivel teórico el tema del clima organizacional como factor influyente en la productividad de las empresas o instituciones, al igual que en el desempeño laboral.

También, desde el punto de vista práctico, se justifica porque de acuerdo con los objetivos planteados, el resultado permitió poner en práctica novedosas estrategias para facilitar un ambiente laboral adecuado a las organizaciones. Igualmente, constituye una herramienta fundamental para la institución objeto de estudio, porque sirvió de base para realizar recomendaciones en el establecimiento de una política de servicios al personal, tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados.

Es importante destacar que, desde el punto de vista metodológico, la investigación puede aportar y ser empleada como antecedente para otros autores y/o futuros investigadores, que tengan interés en la temática o que deseen ampliar algún elemento implícito en este estudio.

A nivel personal, se asume el reto y dificultades que enfrenta la investigadora al asumir la complejidad de la temática y compilar información primaria y secundaria, referente al tema, para darle el tratamiento oportuno a los fines de alcanzar la sistematicidad y coherencia lógica de la misma.

Finalmente, la investigación realizada se considera pertinente pues apoya y contribuye a la línea de investigación *Gestión de Personas*, adscrita a la Dirección de Posgrado de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo. La cual orienta al estudio de lo humano en el contexto de las Ciencias Sociales y en las interacciones e interrelaciones del mundo de las organizaciones orgánicas y sistémicas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Este capítulo proporciona las teorías y conceptos a través de los cuales se ubica el estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2007: 64), es "un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. ...ayuda a documentar... agrega valor a la literatura existente." En este sentido, se inicia con la revisión de los antecedentes, luego los referentes teóricos, seguido del marco regulatorio para culminar con la definición de los términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación están referidos a los estudios previos que se relacionan directa o indirectamente con la temática planteada, los cuales se presentan a continuación:

2.1.1 Antecedente Internacional

En el nivel internacional, se considera a Rodríguez y Viridiana (2013), quien elaboró un proyecto final denominado "***Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública***", el objetivo fue conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal de Nueva León México.

En la investigación se aplicó una encuesta de clima laboral, a 20 empleados, que dividió en cinco dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, como: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo, estos procesos fueron elegidos con base a

las necesidades de la organización. Con el estudio, los autores pretendieron detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la dependencia.

En tal sentido, los autores concluyeron que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17%. Se utilizó un diseño metodológico Ex pos facto transversal descriptivo contando con el sustento de la psicología del comportamiento organizacional de Robbins (1999), como marco de referencia.

Este estudio aporta a la investigación desarrollada, elementos que permiten conocer cuáles factores influyen en el desempeño laboral, y cuáles permiten que los trabajadores laboren eficientemente en beneficio de la organización, a la vez permite abordarlo con mayor profundidad en la fundamentación teórica.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Por su parte, en el plano nacional, se toma en consideración a Antúñez (2015), quien presentó un trabajo de Maestría 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”***; su propósito fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral; utilizó la investigación de campo, descriptiva y documental. Tomó una población censal. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert. Utilizó la técnica de análisis de datos cuantitativa y cualitativa.

Concluyó la autora de este trabajo, que los empleados a pesar de poseer todas las condiciones de organización, tecnología y herramientas para el trabajo en equipo, el aspecto económico fue un factor generador de insatisfacción, entendiéndose que la satisfacción son actitudes determinadas por las características del cargo y por supuesto del salario devengado por su labor.

Los aportes de este antecedente resultan muy significativos para este estudio, por cuanto se utiliza la misma metodología que se aplica en este trabajo investigativo, además sirven para complementar gran parte de la información teórica en lo relativo a los indicadores que conforman el clima organizacional y cómo se involucran con el desempeño de los empleados en la organización.

De igual manera, se referencia el trabajo de Trejo (2013), quien realizó una investigación titulada: “**Evaluación del clima organizacional en las empresas del sector alimentos del Grupo Sindoni**”; su objetivo general fue evaluar el clima organizacional de las referidas empresas a través del estudio de las nueve (09) dimensiones propuestas por los autores Litwin y Stringer. Empleó la metodología descriptiva de campo; la muestra fueron ciento setenta y ocho (178) trabajadores de dos empresas. Concluyó la autora que existen muchos factores que impiden un buen clima organizacional.

El trabajo está vinculado con esta investigación, porque está enmarcado en la teoría de Litwin y Stringer, en el que se establecen nueve factores que repercuten en la generación del clima organizacional; ésta es desarrollada con mayor amplitud en las bases teóricas de este trabajo de investigación por lo que sirvió de complemento relacionando con otras teorías vinculadas con el clima organizacional.

Por otro lado, se menciona el trabajo de Luengo (2013), quien elaboró un trabajo de investigación de Maestría denominado **“Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”**. El objetivo fue analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de docentes en centros de educación inicial del Municipio Mara, Estado Zulia. Entre los resultados arrojados en esta investigación predomina que en los centros educativos prevalece un clima autoritario, evidenciándose un ambiente laboral que no estimula a los docentes, lo que ha influido en su desempeño laboral.

La investigación fue de tipo descriptivo–correlacional enmarcada en un diseño no experimental, transversal y de campo. La muestra estuvo constituida por 49 sujetos, cinco (5) directores y 44 docentes. Utilizó la técnica de la encuesta y para recabar la información empleó como instrumento de medición dos cuestionarios, cada uno con 36 ítems, con escala tipo Likert.

El estudio esta autora se asume como antecedente porque comprende una serie de elementos presentes en el clima organizacional abordado en la presente investigación, los cuales tienen la posibilidad de incrementar en el recurso humano la efectividad, el rendimiento, la reducción de costos, iniciativas de mejoras, el buen desempeño, entre otros por otra parte, tiene incidencia en la actitud de los empleados de la organización y su disposición a trabajar a la vez incrementan los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo.

Asimismo, fue considerado el trabajo de investigación de Zapata (2013), titulado **“Clima organizacional de la dirección de recursos humanos de una institución de educación superior”**, con relación a la metodología, que adoptó el autor se basó en el estudio de carácter descriptivo de campo; además aplicó un instrumento de recolección de información a veinte (20)

trabajadores, obteniendo como conclusión, que el clima organizacional es una cuestión que depende en gran parte de las condiciones que presenta la organización a sus trabajadores y de la forma como estos perciban tales condiciones.

La investigación descrita en el párrafo anterior, se relaciona con este trabajo, por cuanto coincide en el tipo de metodología aplicada, además proporciona contribuciones significativas que sirven de apoyo a la estructuración del tipo y diseño de investigación. Además, aportó información necesaria para facilitar la comprensión y fortalecimiento del tema objeto de estudio como lo es el clima organizacional y el desempeño laboral.

Los antecedentes antes presentados, fueron claves para este estudio pues proporcionan elementos y parámetros para desarrollar la investigación, como es el caso que ocupa, “clima organizacional y desempeño laboral del personal Técnico-fiscal en la Contraloría del estado Yaracuy”. De igual manera, se puede indicar, que proporcionan un amplio conocimiento sobre las distintas concepciones teóricas y aportes a la temática, lo que conduce a detectar enfoques y resultados de distintas investigaciones permitiendo a la vez mayor discernimiento de las variables en estudio.

2.2 Antecedentes de la Institución Objeto de la Investigación

A los fines de suministrar información relativa a la organización objeto de esta investigación, se presentarán a groso modo un conjunto de elementos que permitirán a lector ubicarse en la organización. En ese sentido, los elementos a ser considerados son los siguientes: reseña histórica de la organización, misión, visión, principios y valores objetivos institucionales y la estructura organizativa.

Reseña Histórica de la Organización: la creación de la Contraloría del Estado Yaracuy, se efectuó en momentos en que se vivía gran agitación política en el país y cuando las gobernaciones no tenían ningún control previo ni posterior sobre las ejecuciones del presupuesto, ni sobre adquisición de bienes y servicios.

En tal sentido, fue fundada mediante la Ley de Contraloría, por la Asamblea Legislativa del Estado, Yaracuy, publicada en Gaceta Oficial del Estado Yaracuy el 29 de enero de 1962, en número extraordinario, posteriormente esta ley de creación es modificada según Gaceta Oficial del Estado Yaracuy N° 1872 de fecha 30 de diciembre de 1992. Asimismo, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999, en su artículo 163 establece, que cada estado tendrá una Contraloría que gozará autonomía orgánica y funcional.

Del mismo modo en la ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, publicada en Gaceta Oficial N° 37.347 de fecha 17 de diciembre del 2001, indica en su artículo N° 43 y 44 que las contralorías de estados gozarán de autonomía orgánica, funcional y administrativa. Actualmente, según lo establecido en la Constitución del Estado Yaracuy, publicada en Gaceta Oficial N° 2.583 de fecha 08 de abril de 2003 se le instituye un marco normativo que establece con claridad su competencia, tipifica sus actuaciones y permite satisfacer las necesidades que está llamado a atender.

En este sentido, a fin de dar cumplimiento a sus competencias este órgano de control cuenta con más de 100 funcionarios constituidos por personal profesional y técnico con experiencia en el área de control fiscal para la misión asignada en los órganos y entes sujeto a control (Gobernación del

Estado Yaracuy, el Consejo Legislativo del Estado Yaracuy y la Procuraduría General del Estado Yaracuy, sus 10 secretarías y entes, empresas, fundaciones y servicios estatales descentralizados). Su sede está ubicada la Avenida Libertador entre calles 7 y 8, Edificio El Palacio, local 5, municipio San Felipe, ciudad de San Felipe, Estado Yaracuy.

La labor contralora y fiscalizadora que se ejecuta en la organización objeto de la investigación, es contemporánea con la gestión administrativa, de tal manera, que sus resultados tienen influencia preventiva o correctiva, y las sanciones cuando son procedentes.

Misión: según Kotler y Armstrong (2004: 56), es “un importante elemento de la planificación estratégica”, es decir, el propósito general de una organización. En tal sentido, la misión de la institución objeto de estudio, es controlar, vigilar y fiscalizar los ingresos, gastos y bienes públicos correspondientes a la Administración Pública del Estado Yaracuy.

Visión: Es definida por Fleitman (2000: 125) con “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”, son las proyecciones estimadas para alcanzar los propósitos con éxitos. Al respecto, la contraloría tiene como visión, ser reconocida, como un órgano de excelencia en el control fiscal externo del Sistema Nacional de Control Fiscal.

Principios y Valores: la Contraloría del Estado Yaracuy, se fundamenta en los principios y valores como soportes a la credibilidad de la sociedad yaracuyana; los cuales se mencionan a continuación:

Principios:

- **Legalidad:** está referida al sometimiento a la voluntad de la ley y de su jurisdicción y no a la voluntad de las personas.

- **Objetividad:** se trata de la imparcialidad de un asunto relegando de las deferencias y los criterios personales o intrínsecos.
- **Oportunidad:** Las funciones de la Contraloría se ejercen con eficiencia, con el fin de ofrecer los resultados de sus procesos en un tiempo real efectivo.
- **Transparencia:** ejercicio del control fiscal estatal conservando la claridad en cada proceso, al igual que en todas las actividades vinculadas con el control interno.
- **Eficacia:** capacidad de lograr en los programas y actuaciones fiscales propuestas de la institución en el menor tiempo posible y con resultados óptimos.
- **Eficiencia:** se procura el aprovechamiento de los recursos y la capacidad con que cuenta la Contraloría, para generar los resultados queridos y calidad.
- **Equidad:** Garantizar a todos los ciudadanos, el ejercicio de la participación protagónica en las actividades de control en las que puedan contribuir.
- **Honestidad:** En el cumplimiento de las funciones de la Contraloría prevalece la rectitud, lealtad, integridad e imparcialidad.
- **Justicia:** Es dar a cada uno lo que le corresponde.
- **Participación:** La Contraloría en el ejercicio de sus funciones incorpora su recurso humano al trabajo en equipo y a la toma de decisiones que conducen al logro de las metas y objetivos propuestos.
- **Imparcialidad:** manera de proceder en forma ecuánime dentro de cada actuación incluyendo el rol laboral.
- **Apoliticismo:** es la carencia de toda influencia política partidista de la gestión fiscalizadora en todos los estratos y niveles del control fiscal.

Valores

- **Responsabilidad:** cumplimiento de las funciones de los trabajadores, asumiendo las consecuencias de sus decisiones, actos y omisiones realizados libremente.
- **Honestidad:** disposición de actuar con rectitud y honradez, excluyendo todo ventajismo ilícito tanto personal, como en forma directa o indirecta.
- **Disciplina:** actuación determinante para cumplir las metas y objetivos establecidos en la Contraloría.
- **Respeto:** reconocer, apreciar, aceptar y valorar las cualidades de la otra persona y sus derechos.

Objetivos Institucionales

1. Fortalecer el Sistema Nacional de Control Fiscal mediante la interrelación de sus órganos a fin de consolidar el proceso de sus actuaciones.
2. Incentivar la participación ciudadana, para fomentar la educación como proceso creador de la ciudadanía, la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.
3. Establecer la planificación como herramienta esencial para la oportunidad en el ejercicio del control fiscal y en la presentación de resultados.
4. Fortalecer el recurso humano mediante el desarrollo profesional para el logro del carácter técnico.
5. Desarrollar la innovación tecnológica mediante infraestructura de tecnología informática y sistemas de comunicación, que permitan el aprovechamiento de herramientas en los procesos medulares y de apoyo del órgano.
6. Fomentar la gestión corporativa a través del liderazgo y dirección para optimizar los procesos, valores y la cultura institucional.

Estructura Organizativa: la Contraloría del Estado Yaracuy, se ajusta al funcionamiento de los procesos administrativos, orientada objetivamente a las actuaciones fiscales y de control, estableciendo niveles jerárquicos y líneas de comunicación, así como, definiendo las funciones y responsabilidades de las diferentes direcciones y unidades que conforman este Órgano Contralor. Ver organigrama en el (Anexo A).

A continuación, se analizan algunos enfoques teóricos de diferentes autores acerca de las variables, dimensiones e indicadores relacionadas con la investigación.

2.3 Referentes Teóricos

Para el desarrollo de este apartado, es preciso revisar los fundamentos teóricos los cuales sustentan esta investigación, al respecto, Arias (2009: 39), señala que las bases teóricas “Comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problemas planteados”; de este modo, se presenta en esta sección de manera coherente información relacionada con el objeto de estudio, de allí que la investigación se fundamenta en las siguientes teorías:

2.3.1 Teorías que Sustentan la Investigación

Tomando en cuenta el objeto de estudio de esta investigación, se consideró la Teoría de los Nueve Factores del Clima Organizacional, cuyos autores son Litwin y Stringer (1968:62), los cuales se mencionan a continuación: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeños, conflictos e identidad. En la misma línea, los autores (ob.cit: 62) definen el clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o

indirectamente por las personas que trabajan en la organización que influyen en su motivación y comportamiento", es decir, son los factores apreciados por los trabajadores que pueden ser el motor de impulso para ellos hacia un mejor rendimiento.

La teoría de Litwin y Stringer (ob.cit), pretende explicar la importancia que tienen varios aspectos determinantes de la conducta y percepción de los individuos que laboran dentro de una organización, las cuales fueron clasificadas en nueve dimensiones tal como fueron mencionadas anteriormente, éstas se relacionan con ciertas propiedades de la organización. De acuerdo con los autores en mención, los factores que repercuten en la generación del clima organizacional se definen de la siguiente manera:

Estructura: está vinculada con las normas u obligaciones, así como también las políticas a las que se rigen dentro de una organización.

Responsabilidad: es el compromiso adquirido de un individuo y su cumplimiento, es decir ser su propio jefe, y abarca además la toma de decisiones por sí solo, creando sus propias exigencias.

Recompensa: concierne a todos aquellos estímulos que el individuo recibe ya sea por el trabajo bien ejecutado. Desde el punto de vista de la organización, es una medida utilizada como premio a sus trabajadores.

Riesgo: atañe a la impresión que tienen los integrantes de una organización respecto a los desafíos que adquiere la ejecución del trabajo.

Calor: está vinculado a la apreciación que tienen los miembros de una organización respecto a la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de excelentes relaciones sociales entre los integrantes de la organización.

Apoyo: es la impresión respecto a la existencia de intenciones de ayuda, ya sea de parte de los directivos y de otros integrantes del grupo de trabajo.

Estándares de desempeño: de acuerdo con los autores de esta teoría, este factor tiene relación con la insistencia o importancia que una organización pone sobre las normas que rigen el rendimiento para lograr las metas.

Conflicto: es el enfrentamiento verbal o intercambio de ideas ya sean opuestas o no de los miembros de la organización con el fin de solucionar algún problema inmediatamente de surgir.

Identidad: está relacionado al sentimiento de pertenencia por parte de un individuo hacia su sitio de trabajo, lo que representa un elemento importante dentro del grupo laboral, es decir, es la sensación que tienen los trabajadores de compartir o poner en práctica los objetivos personales con los de su sitio trabajo.

En virtud de lo planteado, esta teoría sustenta la investigación, por cuanto el tema principal es el clima organizacional que pudiera incidir directamente con el desempeño de los trabajadores, siendo los factores que hacen mención Litwin y Stringer (ob.cit), las principales causas de un destacado desenvolvimiento de los integrantes de una organización, o por lo contrario el detonante que los desmotive para cumplir con las actividades pautadas diariamente. Los nueve factores fueron tomados en consideración para verificar las condiciones del clima organizacional en el sitio de investigación y cómo es percibida por los trabajadores de las Direcciones de Control en la Contraloría del Estado Yaracuy.

Es importante destacar que, el clima organizacional basado desde la teoría antes descrita se fundamenta en el sistema de organización, mediante el cual se desarrollan numerosas actitudes y comportamientos por parte del capital humano, los cuales conllevan a tener consecuencias tanto positivas como negativas para la organización, como las que se mencionan a continuación: rendimiento, productividad, rotación, ausentismo, satisfacción,

motivación, entre otras.

Asimismo, esta investigación se sustenta con la Teoría de los Dos Factores, formulada por Herzberg (1959:9), el cual se basa en la recolección de datos sobre cualidades en el empleo, es decir, el comportamiento de las personas a través de las actitudes expresadas en el trabajo cotidiano, de allí que, la motivación o productividad del personal que integra una empresa o institución depende de los dos factores que se detallan a continuación:

Factores higiénicos: son las condiciones que rodea al individuo dentro del sitio de trabajo, es decir, las condiciones físicas y ambientales, los beneficios sociales, el salario, las políticas de la empresa, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, el tipo de supervisión recibida, las oportunidades existentes, los reglamentos internos, entre otros.

De acuerdo con el autor, este factor al ser aplicado óptimamente en las organizaciones evita en los trabajadores la insatisfacción que en general comprende: las condiciones de trabajo y comodidad, relaciones con el supervisor, políticas de las empresas y la administración, competencia técnica del supervisor, estabilidad en el cargo, remuneración y relaciones con el resto de sus compañeros de trabajo.

Factores motivacionales: está relacionado con las asignaciones o tareas de los trabajadores, es decir, todo lo vinculado al cargo, esto produce sentimientos de superación o realización al tener reconocimiento profesional, cuando son óptimos estos factores eleva la satisfacción. Para el creador de esta teoría, el factor motivacional o también denominado de satisfacción lo integran: la delegación de responsabilidades, libertad de decidir cómo ejecutar un determinado trabajo, ascensos, uso pleno de habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos, aminorar las

tareas, aplicación o enriquecimiento del cargo.

El sustento que le aporta esta teoría al presente trabajo investigativo, es por el enfoque de elementos del clima organizacional asociados al desenvolvimiento de las personas en cualquier organización, en la cual sus integrantes, es decir los trabajadores, tienen ciertas conductas al percibir los factores antes descritos, que pueden incidir o no en la ejecución sus tareas cotidianas, de allí que, permitió considerar aspectos fundamentales que intervienen en la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores en la institución involucrada en este estudio.

De igual manera, esta investigación está fundamentada en el enfoque de la Sociología del Trabajo, que según Guerra (2001:63), “es una rama específica de la Sociología que estudia todos los aspectos sociales vinculados al trabajo”, es decir, estudia el trabajo como prácticas económicas, socio laboral, psicológico y cultural, además analiza la importancia que tiene el trabajo en ese proceso de la integración social, así como de la estratificación y asignación de roles, ya que es uno de los puntos centrales de la sociología e implica la realización de actividades laborales en las mejores condiciones ambientales para que se ponga en práctica el esfuerzo físico o mental de las personas como derecho laboral.

En concordancia con lo antes planteado, Lucena, (2009; 15), afirma que el derecho laboral “tiene como eje central y razón de su existencia la preocupación por el trabajo humano, por su ejercicio, por la calidad de su ejecutoria, por la justicia y equidad en la relación de los actores fundamentales...”.

El trabajo en sí ha sido por décadas motivo de preocupación para muchos, particularmente el tema que atañe a las condiciones de trabajo en las

que se desenvuelven a diario los individuos, lo cual incide en el desempeño de estos en cualquier organización.

A continuación, se desglosa un conjunto de temas que se relacionan con el estudio en cuestión, los cuales son: la organización, el trabajo, la gestión del talento humano, el clima organizacional y el desempeño laboral.

2.3.2. Organizaciones Laborales

Para abordar el tema, es necesario precisar el concepto de organización, en este sentido, se muestran definiciones de algunos autores que han trabajado con mayor fuerza la temática, entre estos se mencionan a Koontz y Weihrich (1999: 165), quienes la definen como: “la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional”, es decir, el cumplimiento de una serie de procesos por parte de los integrantes de una empresa o institución, para cumplir con las metas planteadas.

De igual manera, Chiavenato (2009), expone que las organizaciones:

Son la creación más sofisticada y compleja de la humanidad. son la base de todos los inventos...crean bienes y servicios de naturaleza y características muy diversas: diversión y mercancías, información y conocimientos, cuidado de la salud, educación; impulsan la innovación y facilitan el desarrollo tecnológico y social. Además, generan valor y crean riqueza (p.22).

En la definición de Chiavenato (ob.cit), se aprecia la amplitud que se le otorga al término organización; en tal sentido; para que existan las organizaciones, el ser humano tiene que ser predominantemente, un ser interactivo social; que viva en convivencia interrelacionándose constantemente con sus semejantes. No obstante, por sus condiciones

limitadas e individuales, se ve obligado a cooperar mutuamente, a constituir grupos bien organizados para alcanzar ciertos objetivos que favorezcan su situación laboral.

Otra definición que Chiavenato (2009: 23) le da a la organización “es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas”; la cooperación entre éstas personas es fundamental para la organización. En tal sentido, la organización existe cuando las personas se comunican, cuando actúan en forma conjunta para lograr un objetivo en común y cuando trabajan mancomunadamente en un ambiente armonioso y productivo.

Las organizaciones al ser un sistema diseñado para lograr alcanzar determinadas metas u objetivos satisfactoriamente, están conformadas por personas, tareas y sobre todo por una administración que interactúan constantemente en función de los objetivos planteados para ser cumplidos en lapsos establecidos por y para la organización, según Chiavenato (2009), existen tres tipos de organizaciones:

- **Organizaciones según sus fines:** la cual está relacionada con la motivación que se tiene para ejecutar sus actividades, esta a su vez se dividen en: *organizaciones con fines de lucro, sin fines de lucro* y los servicios públicos, el ejército, la Iglesia, asociaciones civiles, así como las organizaciones no gubernamentales (ONG), entre otras.
- **Organizaciones según su formalidad:** estas son las que tienen o no estructuras, parámetros o sistemas oficiales para la toma de control, decisiones y comunicación, en ella la integran las *organizaciones formales* y las informales.
- **Organizaciones según su grado de centralización:** ya sean centralizadas o descentralizadas, depende de la medida en que la

autoridad se delega, ya sea enfocados en la parte superior o en la toma de decisiones, en la cadena de mando hasta donde sea posible.

Generalmente las organizaciones, son enormemente heterogéneas y diversas, pero pueden adoptar uno o varios tipos de antes mencionados, aunque sean diferentes en cuanto a tamaño, estructuras, características y objetivos, todo va a depender del recurso financiero aportado a la organización y el desempeño del recurso humano para realizar su trabajo.

2.3.3. El Trabajo y Relaciones Laborales

Entendiéndose, que el trabajo es el esfuerzo ejecutado por todos los seres humanos, con el propósito de generar riqueza y progreso para la humanidad; Guerra (2001: 19), lo define como “Concebimos al trabajo bajo una forma en la cual pertenece exclusivamente al hombre...” de acuerdo con la cita, se define al **Trabajo** como tipo de operación realizada por el hombre independiente de sus circunstancias o características; es decir, representa a las múltiples actividades humanas en las que el hombre se siente dispuesto a realizar por su misma condición de naturaleza.

El autor en mención hace referencia que el origen del trabajo tuvo origen aproximadamente hacen mil años, esto por la necesidad que tuvo el hombre para sobrevivir; en la actualidad, el trabajo representa para el ser humano, la obtención de bienestar y con ello satisfacen sus necesidades primarias.

El hombre cuando ejecuta un trabajo puede tener diferentes propósitos, si se realiza para obtener ganancias financieras que garantice la subsistencia, es denominado trabajo productivo o remunerado, mientras que una actividad común y que no cese, en el que dependa el bienestar y seguridad, se denomina el mantenimiento y conservación o trabajo cotidiano. Por su parte, el trabajo social, es considerado como la ayuda que se le facilita a otro semejante, sin nada a cambio; lo que representa otra manera de generar

acciones en la sociedad.

Sobre la base de lo planteado, surgen las **relaciones laborales** que se definen como un sistema donde las empresas, los trabajadores y sus representantes interactúan para establecer las normas esenciales que las rigen. Por su parte Chiavenato (2001:35) la define como “una especie de reciprocidad entre una organización y sus trabajadores, es decir, constituyen la política de relación entre la empresa con sus propios miembros”. De acuerdo con Chiavenato (ob.cit), se establece una relación con muchas formas de participación de los trabajadores; ya sea relaciones de empleo específicas a través de contratos, comunicación, el ambiente laboral, el trabajo en equipo, el desempeño laboral entre otras.

De igual manera, Lucena (2007), expone que las relaciones de trabajo:

Nacieron para integrar, para crear una suerte de bienestar: el bienestar latinoamericano por la vía de la sindicalización, de los contratos colectivos, de la tutela legislativa, de la seguridad social, de los desarrollos de las instituciones públicas que tienen que ver con el trabajo. Entonces, en ese sentido, el déficit no solamente está en el mercado laboral, en la precarización, sino que también está en la calidad de vida (p.256).

Con respecto a la cita de Lucena (ob.cit), las relaciones de trabajo surgieron por diferentes factores que desfavorecían al trabajador, por lo que a través de ella se buscó el bienestar para todos los actores que intervienen en el mundo laboral.

Hace algún tiempo aparecen los vocablos **mundo del trabajo**, los cuales refieren al conjunto de relaciones y realidades que viven los trabajadores, tanto en la parte estrictamente laboral, como en lo social, político y cultural, Esta frase mundo del trabajo, expresa las múltiples realidades que experimentan las personas en las organizaciones y que habitualmente ponen el alma, el

cuerpo, la voluntad, la creatividad, la vocación, y la inteligencia para producir los bienes y servicios que crean la riqueza para la sociedad en este mundo globalizado.

2.3.4. Gestión del Talento Humano

A lo largo de los años, en muchas organizaciones, la *gestión de talento humano*, se le ha denominado: gestión de colaboradores o de socios, administración del capital intelectual, gestión del capital humano, inclusive gestión de personas.

En tal sentido, Chiavenato (2002), expone que esta terminología, puede tener varias connotaciones, como se especifican a continuación: a) *como función o departamento*: que funciona como órgano de asesoría, prestando servicios en las áreas de selección, reclutamiento, entrenamiento, remuneración, higiene y seguridad laboral, comunicación, beneficios, entre otras; b) *como prácticas de recursos humanos*: en la ejecución y organización en las distintas áreas mencionadas en la anterior. Y c) *como profesión*: donde se ubican a los profesionales que trabajan a tiempo completo en cargos relacionados con recursos humanos, entre ellos: entrenadores, seleccionadores, ingenieros de seguridad, médicos, administradores de salarios y beneficios.

Para Chiavenato (ob.cit), la gestión del talento humano, es:

Un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (p.5).

Con atención a la cita, es necesario acotar que al inicio del siglo XX empieza a tener pleno apogeo el estudio de las relaciones humanas, donde consideran a las personas como parte importante para la permanencia y desarrollo de las organizaciones. En tal sentido, los individuos son seres holísticos que interactúan en el trabajo dependiendo de sus aspiraciones personales y profesionales, de sus características personales, de la manera de percibir el ambiente organizacional, y de muchas otras circunstancias que rodean la parte laboral; todo lo expresado tiene mucha relación con la gestión del talento humano.

Díaz (2009), define la Gestión de la siguiente forma:

Conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado. Se plantea como una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización. En ese sentido, la gestión hace énfasis en la dirección y en el ejercicio del liderazgo (p112).

En correspondencia con la definición de Díaz (ob.cit), la gestión involucra la ejecución de ciertas actividades que conllevan lograr un objetivo, en la cual necesariamente involucra coordinación de recursos mediante procesos de ordenación, planeación, dirección, control, sobre todo actitudes de liderazgo en los que administran la organización.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, la organización más viable es la que capta y aplica apropiadamente los recursos humanos, los mantiene satisfechos a largo plazo en la organización; por lo tanto, es preciso facilitar un ambiente físico, social y psicológico, un trabajo agradable y seguro, garantizar relaciones con los empleados en forma amigables de cooperación, de igual manera lograr su motivación en el desempeño, así como la consecución de los objetivos organizacionales, garantizando de esta forma la

permanencia de las personas en el trabajo y por supuesto lograr un buen clima organizacional.

2.3.5 Clima Organizacional

La definición del término clima organizacional, desde el punto de vista del enfoque estructuralista, planteado por los autores Forehand y Gilmer citado por Dessler (1996: 181), quienes lo definen como: “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”.

Otro enfoque, es el subjetivo, representado por Halpin y Crofs citados por Dessler (ob.cit: 182), es “la opinión que el empleado se forma de la organización”, el autor se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros por ejemplo la cohesión como aglutinante que opera sobre los seres humanos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, siendo favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. En este sentido, se infiere que el clima está vinculado al ambiente de trabajo propio de la organización y este ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros, es decir la cultura más profunda de la organización.

Por otro lado, el clima organizacional es definido por Amabile (1999:12), como “La percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”). Es por ello que, dicha percepción es valorada como positivo o negativo por parte de los integrantes de la organización, el cual puede incidir directamente en el desarrollo del desempeño laboral. Para el autor, son muchas las empresas que se plantean la siguiente interrogante: ¿Cómo medir el clima organizacional?, éste puede medirse desde lo individual, grupal o desde la organización tomando en consideración:

- Aspectos relacionados con las condiciones higiénicas, médicas y condiciones ambientales del desempeño laboral.
- Valoración del sentido de justicia e igualdad teniendo en cuenta la discriminación sexual, roles profesionales, compensaciones económicas, promociones y ascensos.
- La protección que se brinda en la organización en cuanto a seguridad en el trabajo.
- El nivel de ingreso y compensaciones específicas.
- La capacitación que brinde la organización.
- La motivación y la calidad de vida en la organización.
- La imagen de la organización el grado de implicación e identificación (p.12).

En tal sentido, en la medición del clima organizacional es importante considerar la percepción permanente de los individuos que integran una organización acerca de la estructura y procesos de su realidad laboral, con el fin de subsanar las debilidades que allí se presentan y mantener al personal interesado en cumplir con las metas que les fueron asignadas.

Por otra parte, entre los factores que dan lugar a la percepción del clima organizacional se destacan los siguientes: estructurales, ambiente físico; y los del ambiente social.

2.3.5.1 Factores Estructurales y Ambiente Físico

Los **Factores Estructurales**, son considerados como las percepciones de los trabajadores de cómo se estructura la institución, entre ellos se pueden discriminar: procedimientos, trámites, reglas, normas también incluye las debilidades que existen en el lugar de trabajo.

Dentro de estos factores se encuentra: la **Estructura**, que está referida a las percepciones que tiene el individuo acerca de los procedimientos, reglamentos o normas, así como los deberes que hay dentro de las organizaciones; debe estar estructurada de acuerdo con las tareas o actividades que intentan realizar, mediante una adecuada distribución que le admita establecer sus funciones, y responsabilidades con el fin de promover sus servicios o productos, a través de un orden y un apropiado control para alcanzar sus objetivos y metas.

Con relación a la **Organización** como estructura administrativa y sistema administrativo, es creada para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano. Estas se componen por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. No obstante, lo importante en este proceso es la estructuración, lo que se llama esqueleto del sistema de organización, es decir, la organización formal; por lo tanto, de la función de organización, nace la estructura de organizar que indica el flujo de interacciones en interior, Chiavenato (2009:123), detalla que dicho aspecto considerado, deja claro: “quién hace, qué, quién supervisa, a quién, quién es responsable de”.

La especificación o formalización de los procedimientos y recursos de la organización queda expresada en dos instrumentos de gran valor para una empresa como son: el organigrama y los manuales de organización. La función

de organizar es una actividad ejecutiva de gran importancia en la administración e implica: a) determinar las actividades, acciones y tareas necesarias para el logro de objetivos; b) agrupar las actividades en un patrón lógico o estructura y determinar áreas homogéneas; c) asignar las actividades o posiciones; y d) determinar las relaciones funcionales, vías de información, de instrucción y de mando.

Otros elementos considerados en estos factores organizacionales son los **Objetivos y las Metas**, los objetivos se definen como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión principal. En tal sentido, los objetivos son fundamentales para el éxito de cualquier organización porque constituyen un curso, ayudan a la evaluación del desempeño, expresan prioridades, admiten la coordinación y crean las bases para organizar, planificar, motivar y controlar con eficiencia el trabajo realizado utilizando siempre acertadas estrategias. Para Thompson y Strickland. (2003: 24), “las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo”.

Con relación a las metas, todas las organizaciones de cualquier índole deben tener metas escritas como parte de su plan de funcionamiento. Éstas, pueden representar lo que ella planea lograr en cuanto a: crecimiento, productividad, calidad de servicio y rentabilidad. También se pueden constituir metas para hacer medidas internas, como la expansión del personal o para elevar el desempeño de los empleados. Las organizaciones deben pretender metas que sean específicas, alcanzables, medibles, relevantes y a tiempo para obtener los beneficios deseados.

Respecto al **Ambiente Físico** abordado en este trabajo como factor del clima organizacional está referido a las condiciones de trabajo y a la forma de mezclarse para prevenir, tratar y mejorar tanto la parte física como la

ambiental. Cuando las condiciones de trabajo adecuadas no son respetadas, esto produce modificación en la calidad de vida del trabajador, a través de la insatisfacción, la cual incide también en su desempeño, en la calidad y productividad de trabajo; esto a su vez influye en el clima organizacional. En tal sentido, para efectos de este estudio se incluyen los indicadores siguientes: las herramientas y equipos; y el espacio físico que miden los factores del ambiente físico.

Este primer indicador está referido a las **Herramientas y Equipos**, los cuales son trascendentales su uso para facilitar la realización de una actividad cualquiera en las organizaciones; para Quintanilla y Sánchez (1997: 23), “se convierten hoy en día en importantes e ineludibles instrumentos potencializadores de trabajo diario”.

Es significativo recordar que la globalización ha generado en el mundo una lógica de la competitividad que hace necesario que los países, en su legítimo desarrollo económico y social, accedan y usen de manera eficiente y oportuna la información más avanzada, el conocimiento científico, y las innovaciones tecnológicas; de igual manera, tener la posibilidad de disfrutar de equipos que sean usados en las jornadas de trabajo con la mayor facilidad para lograr el desempeño deseado, a la vez estar a la par con los avances de las tecnologías.

Por lo antes descrito, es de vital importancia conocer las características de estos equipos y herramientas, al igual que el alcance que estos tienen en la organización, para así evitar situaciones que pudiesen generar un clima organizacional contraproducente, o incluso, la introducción de juicios laborales por parte de los subordinados que pudiesen estar inconformes.

Es por ello que, la mejora continua en las instalaciones físicas del lugar de trabajo; fundamentalmente se refiere a que los empleados se sientan

cómodos desempeñando su trabajo. En tal sentido, se debe considerar el material, el equipo y las herramientas adecuadas y necesarias para realizar sus funciones, esto incluye desde una pluma, goma, calculadora, una computadora personalizada, la maquinaria de producción, hasta el buen funcionamiento de los sanitarios, del aire acondicionado, la iluminación, la temperatura de los ambientes o áreas de trabajo entre otros.

En correspondencia con lo anterior, es necesario hacer referencia al segundo indicador, el **Espacio Físico** como parte del factor organizacional del ambiente laboral, el cual está asociada a todas aquellas características del área de trabajo, las mismas tienen influencia directa en el surgimiento o no de riesgos para la seguridad y la salud a los que están expuestos todos los trabajadores. En esta definición quedan implícitas: equipos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; la naturaleza de los agentes físicos; así como las relativas a su organización y estructura, tal como se detalló en párrafos anteriores.

Al respecto, Chiavenato (2000:424), sostiene que existen otros factores de suma importancia en las condiciones físicas del trabajo, estas son: el ruido, la iluminación y las condiciones atmosféricas (temperatura), es por ello que, en las organizaciones por muy pequeñas o grandes que sean se deben tomar las medidas necesarias para que los lugares de trabajo estén acordes y así garantizar la seguridad de sus trabajadores durante la jornada laboral. Lo fundamental, es que se propicie un ambiente adecuado para que los trabajadores realicen las operaciones propias a su labor.

2.3.5.2 Factores del Ambiente Social en el Trabajo

En el quehacer cotidiano de las organizaciones se presentan una serie de factores sociales que son concluyentes para el desenvolvimiento del propio

trabajador. Esta relación influye en la satisfacción, en el rendimiento, y en la salud del trabajador. No cabe la menor duda que la situación en la que se encuentran la mayoría de los trabajadores, está creando un aumento importante del riesgo en estos factores.

Los factores de riesgos a los que se hace referencia son fundamentalmente, la organización, los procedimientos y métodos de trabajo; las condiciones ambientales entre ellos (agentes físicos, químicos y biológicos); y en otra medida, el contenido del trabajo la relación de las tareas y las relaciones entre los trabajadores.

En tal sentido, si se presentan unas condiciones desfavorables, en el entorno social laboral podrían aparecer determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como consecuencias perjudiciales para la salud, el entorno y para el bienestar del trabajador. Esta situación ha estado rodeando el trabajo cotidiano (insatisfacción laboral, desempleo, entre otros.) lo cual ha generado en el trabajador un conjunto de conductas que estimulan el nombrado estrés laboral; inclusive, puede que sea agobiante para un trabajador, pero que no lo sea para otro, si un trabajador descifra dicha situación como un peligro, o como una amenaza en potencia, surgirá la reacción de una situación difícil de relación social. Por tanto, acá se presenta una serie de elementos relacionados con el ambiente social a la cual se hace referencia en la investigación.

Como parte de este factor se encuentra el **Liderazgo**, el cual es necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las instituciones públicas y en cada uno de sus departamentos o áreas. Es también esencial en las demás funciones de la administración.

Dentro de las organizaciones deben existir líderes, estos son las personas con habilidad de guiar a los demás individuos. Robbins (1999: 347),

define el liderazgo como “Capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas”. En otras palabras, es la pericia o facilidad que posee una persona para actuar sobre otras.

Lo antes mencionado es factor elemental para realizar el proceso de evaluación en la empresa estudiada, ya que los jefes o supervisores como líderes entre el personal deben ejecutar este proceso. En tal sentido, el liderazgo, se le podría definir como la percepción que se tiene en cuanto a la forma de llevar la dirección general y el cuerpo de directores de la organización que debe transmitir entusiasmo, ser motivador, crear buenas interrelaciones y principalmente generar un clima de respeto entre todo el capital humano.

Con respecto a las **Relaciones Interpersonales**, se puede decir que son interacciones referidas al trato, contacto y comunicación que se establecen entre las personas en diferentes contextos e intervalos de tiempo. En otras palabras, son las relaciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámese compañeros de estudio, trabajo, oficina, departamento, coordinación, jefes, esposas, hijos, entre otras.

También puede definirse como: la percepción acerca del tipo de ambiente laboral y de las relaciones sociales que existen tanto entre pares, como entre jefes y subordinados; pueden llegar a la amistad. Son indicadores de ello, el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el tipo de colaboración y la confianza.

Con el fin de lograr relaciones interpersonales efectivas (en el trabajo, en el hogar, en las instituciones educativas, entre otras), se debe reducir de alguna manera esta sensación de inhibición en el sentido de dar una reacción psicológica de temor e incertidumbre, basada en la ambivalencia y la inseguridad en las relaciones interpersonales, es decir, reacciones con

respecto a otras personas, implican sensaciones de inseguridad y malestar, que pueden ser sub conscientes o difíciles de expresar.

Para Brito (1998: 13), “las relaciones interpersonales son un elemento irreductible de la realidad. Los sentimientos interpersonales, las transacciones emocionales o afectivas, son los datos esenciales de una relación”. El amor es tan real como el odio o la soledad, los sentimientos interpersonales están vinculados a las experiencias íntimas de los individuos, a sus reacciones viscerales, sus dolores, preocupaciones y placeres, su alegría y su disgusto, su amor, su miedo, su aburrimiento, entre otros. Todos estos sentimientos son básicamente privados y personales, difícil de comunicar. Al respecto el autor destaca que:

Cada persona existe en medio de una red de interrelaciones humanas y de una mezcla de fuerzas culturales que aplican, sobre su capacidad para adaptar y utilizar sus recursos potenciales y para evolucionar, impulsos conflictivos. Como resultado la gente solo se adapta parcialmente a su mundo, dejan que sus habilidades se atrofien, logran una comprensión inadecuada de sí mismo. Temerosos de conmocionar el equilibrio precario de sus relaciones internas y externas, encuentran pocas oportunidades para tomar consciencia de sí mismo, para encontrar a sus vidas un verdadero significado. Las relaciones interpersonales amistosas reducen la intimidación y permiten un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo. Las personas tienden a respetarse y a estimarse mutuamente, una vez que se conocen mejor (p. 40).

Los vínculos, las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, dan un marco, una referencia, estructuran como sujetos. Al referirse al ámbito laboral, el contar con un buen equipo de trabajo brinda la posibilidad de comunicarse y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan el desarrollo del individuo.

Sin embargo, con el panorama anteriormente analizado, las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y se convierten en sí mismas en fuentes de stress. Presentándose situaciones como: la diferencia de intereses y valores profesionales, los malos entendidos en la comunicación, la falta de compromiso, la palabra que no se sostiene a través del tiempo.

Todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, a través de las cuales, intercambian formas de sentir, comparten necesidades, intereses y afectos. El logro de los objetivos en una organización está asociado, de manera importante, al buen manejo de las relaciones interpersonales, ya que es un tema que involucra a todo el personal de ella, y de manera muy particular a los supervisores o jefes, quienes tienen una labor crucial en la motivación del personal subalterno. La base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.

En tal sentido, la **Comunicación** cumple un papel importante en la organización como sistema abierto, no sólo en lo referente a las relaciones internas y externas, sino también en lo que respecta al control por retroalimentación. Para Chiavenato (1992: 76), la comunicación “es la transferencia de información de un emisor a un receptor, asegurándose que este último la comprenda...”. Es decir, es una función estratégica y apoya estructuralmente el proyecto organizacional, en tanto se convierte en un instrumento para la calidad. Por consiguiente, se logrará, si los mensajes fluyen adecuadamente y si la estructura de la organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con sus objetivos. Además, desarrollar canales para una buena comunicación repercutirá sobre la percepción que el entorno tiene de la organización.

Vale destacar que, la comunicación juega un papel fundamental en el desarrollo de cualquier interacción humana, máxime cuando su campo de

acción se circunscribe a la actividad laboral, en donde es preciso que los mensajes sean leídos con un mínimo de distorsión para alcanzar un desempeño eficiente.

En tal sentido, la comunicación que se da en las organizaciones debe ser directa y sincera, de forma que sea comprensible tanto por el emisor como por el receptor, debe basarse en una mutua credibilidad, en el respeto y la consideración. En el ambiente laboral, muchas veces se tiene que relacionar a personas que tienen puntos de vista diferentes, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, en un ambiente de negociación donde se logre el bienestar psicológico y laboral.

Otro elemento considerado como parte del ambiente social es el **Conflicto**, el cual está referido al nivel de tolerancia hacia algún problema que tienen los miembros de una organización y al modo de sobrellevarlo. Un indicador del conflicto es el nivel de cooperación que existe entre los miembros de una organización y el apoyo que se prestan entre todos. También se puede definir al conflicto, como una situación de desacuerdo o diferencias de puntos de vista que encuentra intransigencia para su resolución; es la rigidez en las posiciones de los involucrados, que impide convenir o armonizar una situación laboral.

En el ámbito laboral, el conflicto es uno de los más sensibles en la vida de las personas. En tal sentido, existen razones de peso para que sea así, pues el trabajo se relaciona principalmente con el sustento económico, el talento personal y las metas. La mayor parte del tiempo las personas la pasan trabajando a lo largo de su vida, de tal manera, trabajar es un evento altamente significativo para él y cualquier situación que amenace la productividad o el

bienestar emocional, puede desestabilizarlo. Una de las circunstancias que perturban a las personas de manera más frecuente y aguda en el trabajo, es la de tener problemas o conflictos interpersonales.

Según Yagosesky (2011: 14), estas son algunas recomendaciones para prevenir y resolver los conflictos en una organización:

Aceptar las diferencias: comprenda que las personas no son iguales a usted y que no están obligadas a complacerle.

Negociar acuerdos: busque los puntos en común y pregúntese si puede ceder un punto para ganar en otro.

Clarificar funciones: defina claramente el alcance y los límites de su rol o posición laboral. Así, nadie invadirá los espacios de acción de otros.

Despersonalizar los hechos: no se tome como algo personal las conductas de los demás. Cada quien hace lo que estima conveniente a sus propósitos.

Documentar acuerdos: todo por escrito: el trazo más débil de un lápiz es más fuerte que cualquier memoria. Ponga lo que es importante por escrito. Tener evidencias es mejor que no tenerlas.

Respetar roles y reglas: respete las jerarquías profesionales, pues quien tiene un rango algo hizo para obtenerlo. Conocer el lugar que nos corresponde es una clave para relacionarse con éxito.

Responsabilizarse: abandone toda posición de víctima y pregúntese que está usted haciendo para generar o mantener esta situación.

Regular la confianza: evite los excesos de confianza. Amistad y trabajo deben tener compartimientos distintos para no confundir las cosas. Aprender del error: Si se equivoca, admítalo con humildad y esfuércese en no repetir los errores.

Reducir el estrés: es importante reducir el estrés pues bajo tensión reaccionamos y la percepción de las situaciones tiende a alterarse. Busque el punto divertido o relajado del trabajo e inclúyalo cada día (p.14).

En virtud de la cita anterior, para que las personas puedan tener y

conservar un trabajo, se debe destacar en él y resolver su situación de productividad, y es necesario evitar confrontaciones, igualmente elegir la mejor manera de relacionarse que no es precisamente la imposición; en tal sentido, como alternativas más positivas, están la *negociación y la persuasión*.

La primera es un mecanismo en el que cada parte en conflicto cede algo, y la segunda consiste en motivar a la contraparte para que quiera asumir su punto de vista a pesar de las resistencias.

2.3.6 Desempeño Laboral

Se denomina desempeño laboral al rendimiento y actuación que manifiesta el trabajador al ejercer las funciones y tareas primordiales que requiere su cargo en su actuación, además se les atribuye a todas las actividades que realizan los trabajadores de una organización determinada en los distintos departamentos, oficinas o centros de trabajo. En este sentido, se debe considerar la habilidad, el nivel de conocimiento, las características personales y la actitud donde se constituyan modelos para factores tales como la experiencia, la formación, la personalidad, la fuerza física, y la inteligencia.

Cabe destacar, lo señalado por Robbins (2002: 165), “La mayoría de las organizaciones alientan o incluso requieren que los empleados pasen por una capacitación para mantener sus habilidades actualizadas.” En correspondencia con la cita, los trabajadores manifiestan sus responsabilidades como un sistema de valores, habilidades, sentimientos, conocimientos, experiencias, motivaciones, actitudes y características personales que favorecen el logro de los resultados esperados, para lograr de esta manera un buen desempeño laboral. Para efectos de esta investigación se consideran varios factores que están relacionados con el desempeño del

trabajador.

2.3.6.1 Factores de Desempeño del Trabajador

En las organizaciones se deben considerar una serie de factores que le agreguen valor al recurso máspreciado con el que cuentan el cual es el talento humano; que permita alcanzar el bienestar, la felicidad de los empleados que asegure de forma directa en los resultados de la organización. En tal sentido, un empleado eficaz es la combinación de un buen conjunto de habilidades y un entorno de trabajo productivo.

Para lograr el máximo rendimiento de los empleados, es necesario brindarles las herramientas necesarias para lograr el éxito pertinente en las organizaciones. Muchos son los factores que afectan el desempeño de los empleados, los gerentes deben ser conscientes y deben trabajar para mejorar en todo momento, entre estos se encuentran: la motivación, capacitación, estímulos y recompensas, remuneración, satisfacción e identidad.

En lo concerniente, a la **Motivación**, se entiende que ésta se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados. En tal sentido, el estudio de la motivación en el ámbito laboral, no es otra cosa que el intento de indagar a qué obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral.

Para Byars y Rue (1983: 211), “La motivación es el incentivo del trabajador hacia un objetivo, secuencia causal en la que entra en juego una necesidad que constituye el impulso para lograr una meta”. Es decir, el estímulo que tiene una persona para trabajar en función de las exigencias propias y ajenas en la organización.

De igual manera, la motivación es un proceso interno de la propia persona, en consecuencia, solo existiría auto motivación y la organización nada podría hacer para motivar a la gente, solo podría administrar estímulos externos que logren incentivarlo.

En este sentido, las organizaciones pueden motivar a sus trabajadores, a través de la aplicación de un plan que conlleve a un adecuado ambiente de trabajo. La motivación se da cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están alineados que produzca satisfacción mutua.

Siguiendo con los factores del aspecto social está presente la **Capacitación** en el trabajo, éste se imparte en los sitios de trabajo y persigue la intención concreta de desarrollar, las habilidades, los conocimientos, las actitudes y destrezas de los trabajadores para aumentar su desempeño en un puesto o en un área específica.

A este propósito, Pinto (1999), manifiesta que existen tres procesos que se relacionan para completar un proceso más amplio de la capacitación, el cual se refiere al desarrollo continuo de los distintos tipos de aprendizaje adquiridos, para su perfeccionamiento y consolidación en las organizaciones. Estos son:

- La capacitación en el ámbito del trabajo se orienta hacia la transmisión de los conocimientos que requiere un trabajador para saber cómo hacer, para desempeñar eficientemente un puesto de trabajo provocando cambios en la esfera cognoscitiva del sujeto.
- El adiestramiento se ocupa del desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para poder hacer, afectando primordialmente la esfera psicomotriz de las personas.
- La motivación es otro concepto asociado al entrenamiento, ya que se relaciona con el querer hacer, ocupándose de los intereses y aspiraciones presentes en

la esfera efectiva de los individuos (p.44).

Prosigue Pinto (ob.cit: 43), que es esencialmente el área de entrenamiento o capacitación a la que “se circunscribe el campo de acción del capacitador, sin dejar de lado las relaciones que mantiene con el proceso de educación y con el de formación para contribuir al desarrollo integral del hombre”.

De acuerdo a la cita anterior, la capacitación o el entrenamiento positivo de la fuerza de trabajo debe llevarse sobre la base de la educación formal que han recibido las personas para identificar lo que ya saben y no lo que necesitan saber. De igual manera, se deben considerar los valores, los hábitos, las costumbres, y creencias que establecen el comportamiento de las personas dentro y fuera de la organización con el objeto de destinar adecuadamente los procesos de cambio de conducta, evitando provocaciones entre la cultura de la organización y la de los trabajadores.

Con respecto al **Incentivo o Estímulo**, se dice que corresponde a la percepción de la relación que media entre la recompensa recibida y un trabajo bien efectuado. Es muy importante incluir aquí los incentivos y premios como refuerzos. De igual manera, es un estímulo que se ofrece a una persona llámese empleado o trabajador, grupo o sector de la economía en una organización, con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos en la misma.

Según Chiavenato (1999: 343), el incentivo o estímulo, “es la gratificación tangible o intangible, a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización (decisión de participación), y una vez en ella, contribuyen con tiempo, esfuerzos u otros recursos validos (decisión de producir)”, de esta manera el empleado sentirá mayor placer en permanecer en su puesto de

trabajo y rendir al máximo. De acuerdo con esto, en las organizaciones deberían diseñarse un plan de incentivos que satisfaga las necesidades de su personal, acorde con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño de los trabajadores.

Otro aspecto considerado como parte de los factores sociales que influyen en el desempeño de los trabajadores es la **Remuneración**, entendida ésta como una contraprestación en el marco de una relación laboral: una persona trabaja y ayuda a generar riqueza con su labor, por lo que recibe una recompensa económica.

Si la relación de trabajo está regulada por las leyes nacionales e internacionales, la remuneración debe permitir al trabajador satisfacer sus necesidades básicas y llevar una vida digna. A partir de esa acción, el trabajador puede aspirar a percibir mayores remuneraciones de acuerdo a su formación, experiencia, productividad, entre otras.

No obstante, a pesar de lo expuesto, en la actualidad existen todavía graves problemas en materia de remuneración laboral, debido al alto costo de la vida, por cuanto, lo percibido durante el trabajo no es suficiente para satisfacer las necesidades primarias del ser humano. Así, siguen existiendo desigualdades en dicho aspecto tanto a hombres como mujeres. Esa situación es un claro reflejo de que, aunque haya mucha lucha y se ha ido dando pasos importantes, aún sigue habiendo injusticias en la parte laboral con respecto a las remuneraciones, aún más en el sector público.

La **Satisfacción** como indicador del desempeño, es la condición de bienestar que manifiesta el trabajador en relación a su entorno laboral, la satisfacción en el trabajo, es decir, una dimensión del espíritu de trabajo. Los miembros de una organización sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea

cumplida. Al respecto Chiavenato (2000: 123), señala que la satisfacción es “como un estado psicológico que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales”.

En este sentido, la satisfacción laboral es la actitud favorable que los empleados mantienen respecto a su trabajo. Para analizar este tema, se considera el “Modelo Integrador de Motivación” que presenta Hodgetts y Altman, en su libro de Comportamiento Organizacional, citado en Fainsteim (2001: 45), donde la “relación entre motivación, desempeño y satisfacción es el punto focal. Este modelo combina todo lo que se conoce sobre el fenómeno de la motivación: necesidades, impulso de realización, factores de higiene, expectativa, motivación, desempeño y satisfacción”.

Es por ello, que los autores citados indican que, las personas se sienten satisfechas o no, motivadas o no, dependiendo de las recompensas que reciben por lo que hacen, recompensas que pueden ser tanto extrínsecas como intrínsecas. En las empresas pueda que existan insatisfacciones laborales, esto debido a la carencia de estímulos, provenientes del medio ambiente laboral, tanto interno como externo.

Con respecto a la **Identidad**, correspondiente al último elemento como indicador de los factores sociales mencionados en este trabajo de investigación, se puede decir, que es el sentimiento de pertenencia a una institución u organización, es decir, la percepción de ser un miembro meritorio de un equipo de trabajo. Implica que se comparten los objetivos personales con los de la institución u organización. En la misma línea, Jiménez (2011: 71), afirma que, la identidad en la organización “genera agrupar a sus individuos que comparten las mismas costumbres, principios, filosofías y tradiciones, que los distingue del resto de las organizaciones”.

En tal sentido, la identidad como la conciencia definida de estar unidos, conlleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo; el individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él.

En suma, los aspectos abordados por los enfoques teóricos previamente consultados, facilitan la conceptualización de los términos necesarios para el desarrollo de este trabajo, lo cual contribuye con el logro del propósito principal, el cual es analizar la incidencia del clima organizacional con el desempeño laboral en el personal técnico fiscal de la Contraloría del Estado Yaracuy.

2.4 Marco Regulatorio

La dinámica como se producen los hechos laborales en la actualidad, no escapa a la actividad organizacional en general, lo cual involucra a todos los trabajadores, de igual forma repercute sobre las bases que le sirven de soportes. En relación a lo señalado, Palella y Martins (2012: 55), expresan que las bases legales "Se refieren a la normativa jurídica que sustenta el estudio, desde las Leyes, Reglamentos, Normas, Resoluciones y Decretos, entre otros."

En atención a la cita, las leyes son necesarias para marcar pautas en la conducta del individuo; es por eso que se encuentran inmersas en todas las fases históricas de la humanidad. No obstante, desde este punto de vista, la eficiencia y eficacia en las funciones laborales apegada a la normativa vigente, va a garantizar la equidad de funcionamiento de las organizaciones en un ambiente de bienestar, armonía, seguridad y por supuesto el buen desempeño; a tal efecto las bases legales en cuanto a las condiciones del ambiente laboral es decir el clima organizacional y desempeño laboral.

Por lo anterior, es de interés destacar lo expuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). En su **Artículo 87**, cuando expresa que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantiza la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones (p.19).

De conformidad con el contenido de este articulado, la función laboral en la gestión pública o privada debe ser cumplida por personas competentes y capaces, de modo que puedan desempeñarse efectiva y eficazmente, además que actúen con honestidad y responsabilidad en sus actos, sobre todo que se le brinde la mayor seguridad y las mejores condiciones en el desempeño de sus labores. De igual manera, hace referencia a la garantía de las condiciones de seguridad y salud, así como al ambiente laboral, los cuales forman parte importante del buen desenvolvimiento de los trabajadores.

Por otra parte, es preciso indicar que todas las personas tienen el derecho al trabajo, pero también a obtener beneficios en ella, siendo el bienestar uno de los factores más importantes dentro de la organización y que la existencia no debe ser menospreciada si no apoyada, para así poder garantizar un rendimiento efectivo dentro de la organización donde se labora.

Otro instrumento legal considerado en este trabajo, porque ampara a los trabajadores de cualquier organización, en este caso a los de la Contraloría

del Estado Yaracuy, se menciona: la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y Trabajadores (2012), en cuanto al derecho al trabajo y del deber de trabajar, en lo que corresponde al objetivo del proceso social de trabajo, **Artículo 25**, se dice que:

El proceso social de trabajo tiene como objetivo esencial, superar las formas... que aseguren nuestra independencia económica, satisfagan las necesidades humanas mediante la justa distribución de la riqueza y creen las condiciones materiales, sociales y espirituales que permitan a la familia ser el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas y lograr una sociedad justa y amante de la paz, basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria de los trabajadores y las trabajadoras en los procesos de transformación social, consustanciados con el ideario bolivariano (p.24).

En cuanto al derecho al trabajo y deber de trabajar en la misma ley, el **Artículo 26**, expresa que: 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. Por su parte el **Artículo 43**, expresa que:

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo (p.30).

Con relación a estos dos articulados, este hecho ha conducido a los encargados de organizaciones tanto públicas como privadas a reflexionar acerca del equipamiento de las condiciones de trabajo que garanticen el cumplimiento de las normativas legales. Así, la protección de los derechos de

los trabajadores representa lo más significativo en esta ley, particularmente en las condiciones referente a la seguridad, higiene y ambiente de trabajo que permita a su vez evitar incidentes que perjudique la integridad del trabajador, por lo que, desde el objeto hasta el desarrollo de la normativa, la seguridad y salud del trabajador, así como otros aspectos, inciden mucho en el cumplimiento de sus funciones, esto como parte de lograr un buen clima organizacional.

Por su parte, el **Artículo 156**, de la misma ley expresa que:

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 (p.70).

En el presente artículo se explica que un trabajador debe tener buenas condiciones de trabajo para poder realizar confortablemente su labor dentro de cualquier organización, empresa, institución, establecimiento entre otros; para lograr de esta manera, propiciar un buen trabajo y un rendimiento productivo; con un ambiente favorable que facilite el buen desempeño de sus funciones y por ende el logro de los objetivos planteados.

Según las disposiciones previstas en esta ley, todas las personas tienen el derecho de trabajar de acuerdo a sus aptitudes y capacidades; también el trabajo tiene un rol social, con el fin de desarrollar la independencia, el desarrollo humano integral para una existencia digna y provechosa, la seguridad y soberanía alimentaria, la protección del ambiente y el uso racional

de los recursos naturales. Es decir, deben existir unas condiciones que favorezcan el desarrollo de las potencialidades de los individuos, asegurando su bienestar integral.

Por su parte, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005), en su **Artículo 1**, establece que se debe garantizar a todos los trabajadores sin distinción de ninguna índole, seguridad, salud y bienestar en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades tanto físicas como mentales, considerando principalmente la prevención de accidentes laborales.

De igual manera, el **Artículo 6**, a los efectos de la protección de los trabajadores en las empresas, explotaciones, oficinas o establecimientos industriales o agropecuarios, públicos y privados, deberán desarrollarse en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y, en consecuencia:

1. Que garanticen todos los elementos del saneamiento básico.
2. Que presten toda la protección y seguridad a la salud y a la vida de los trabajadores contra los riesgos del trabajo.
3. Que aseguren a los trabajadores el disfrute de un estado de salud física y mental normal y protección adecuada a la mujer, al menor y a personas naturales en condiciones especiales.
4. Que garanticen el auxilio inmediato al trabajador lesionado o enfermo.
5. Que permitan la disponibilidad de tiempo libre y las comodidades necesarias para la alimentación, descanso, esparcimiento y recreación, así como para la capacitación técnica y profesional (p.2).

Según lo planteado en el artículo anterior, se considera que todo trabajador tiene derecho de gozar de su tiempo libre, permitiendo así mejorar o mantener una buena calidad de vida laboral, personal y física.

Por su parte, en la misma, (LOPCYMAT: 8), el **Artículo 53**, hace referencia a los derechos de los trabajadores en cuanto a la ejecución de sus labores dentro un ambiente de trabajo apropiado que les permita “el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas”, es decir, que se le permita al trabajador confort y bienestar al momento de su labor.

En cuanto a la higiene y seguridad laboral se encuentra ampliamente expresado en el **artículo 59**, el cual dice textualmente:

A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la

capacitación técnica y profesional.

5. Impida cualquier tipo de discriminación.

6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.

7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos (p.11).

En resumen, el derecho al trabajo, la seguridad, la armonía, el bienestar y el buen clima organizacional hacia los trabajadores, deben ser garantizados tanto en las empresas o instituciones públicas como privadas, ya que es parte fundamental de las personas al prestar un servicio.

Estos mecanismos o instrumentos regulatorios, permiten guiar y orientar a las instituciones para que garantice el derecho al trabajo a todos los seres humanos con igualdad de condiciones para todos. En fin, es necesario que en todos los lugares de trabajo se brinde prioridad a la seguridad y bienestar de todos los trabajadores permitiendo un buen desempeño laboral, el cual traerá como consecuencia efectividad y eficiencia organizacional y lo anterior repercutirá en el logro de los objetivos estratégicos organizacionales.

En definitivo, la información presentada en este apartado soporta la fundamentación teórica del estudio en el sentido de que permitió la comprensión y sustento del desarrollo de la investigación.

2.5 Definición de Términos Básicos

A continuación, se presentan un conjunto de términos recurrentes empleados en el desarrollo de la investigación:

Clima: conjunto de circunstancia que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación relacionada con la jornada laboral.

Clima Organizacional: es el factor más fuerte de influencia en los resultados de los empleados en una organización.

Condiciones Ambientales de Trabajo: son las circunstancias físicas en que los empleados se encuentran cuando ocupan un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.

Conflictos: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. En general, el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes -individuo, grupo u organización- atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses.

Desempeño Laboral: es la forma como los trabajadores ejecutan su labor en una organización.

Estructura: representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

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

Identidad y Auto-Estima Laboral: se define en función de los procesos de identificación organizacional, conocimiento e identificación dentro de la empresa y la percepción que manifiesta el trabajador acerca de si mismo dentro del ámbito laboral.

Medio Ambiente de Trabajo: es la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico-ambiental en el trabajo.

Motivación: son los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta de una persona en el sitio de trabajo.

Organización: es la manera en que un estado, una administración o servicio están constituidos o integrados formalmente donde interactúa el recurso humano.

Organización: es una etapa del proceso de administrativo, donde se pretende que las personas que van a desempeñar el trabajo se constituya en grupos organizados, relacionados entre sí y con medios que utilizarán para tal propósito.

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

Responsabilidad: es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico comprende: la tipología de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de la información, técnicas de análisis, población y muestra, así como validez y confiabilidad, a este propósito, Arias (2009:33), lo define como un “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”, en otras palabras, es la forma más explícita de realizar el estudio para dar respuesta al problema planteado.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Para la elaboración de esta investigación, se siguió una perspectiva cuantitativa con una corriente de pensamiento positivista. Palella y Martins (2004: 29), plantean que el pensamiento positivista se “...percibe la uniformidad de los fenómenos...predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia...”, es decir, los datos se presentan a través de números o cantidades.

De igual manera, la naturaleza de la investigación fue empírica, así como descriptiva, según Tamayo y Tamayo (1997: 87), este define la investigación descriptiva así: “radica en describir algunas características fundamentales de

conjuntos homogéneos de fenómenos; utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza”. El estudio se planteó como propósito analizar el clima organizacional y su vinculación con el desempeño laboral del personal técnico-fiscal de la Contraloría del Estado Yaracuy.

Con relación al diseño, esta se ubicó en un diseño no experimental, de acuerdo con Arias (2006: 269), el diseño no experimental es “la investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables”. Por otro lado, según el marco de ubicación la investigación fue de campo, para Hurtado (2007: 49), este la define como: “la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado”.

En suma, la investigación es un entramado en el que se conjugan todos los elementos implícitos transformados el todo para generar un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad donde ocurren los acontecimientos con informaciones necesarias para el desarrollo del estudio.

3.2 Método de Investigación

El camino que se sigue para lograr un fin se le denomina método, este orienta la forma y la naturaleza de la información para responder a los propósitos investigativos planteados en tal sentido, se utilizó el método cuantitativo, que es frecuentemente usado en las ciencias económicas y sociales, Sarduy (2011) refiere que:

Son estudios que exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social. El producto de una investigación de corte cuantitativo será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados, sin ningún tipo de información adicional que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan; se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas y estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados (p. 41).

También se utilizó el *método deductivo* porque actúa como proceso, utiliza la estadística, tiene control sobre los fenómenos. Pero el relacionar estos datos, establecer conceptos y enunciados con base en ellos, y sacar conclusiones de todo género es en gran parte deductiva.

Por su parte, Pallela y Martins (2012), exponen que los métodos deductivos:

Están basados en la descomposición del todo en sus partes. Van de lo general a lo particular y se caracterizan porque contienen un análisis. Parten de generalizaciones ya establecidas, de reglas, leyes o principios destinados a resolver problemas particulares o a efectuar demostraciones con algunos ejemplos. El método deductivo sigue un curso descendente, de lo general a lo particular, o se mantiene en el plano de las generalizaciones (p.75).

Es decir, se estudia un fenómeno en forma general, desglosando sus partes constitutivas para llegar a una idea única, para su aplicación se utiliza un conjunto de herramientas e instrumentos que permite conseguir los objetivos planteados para llegar al punto pretendido. Por otro lado, se empleó la *técnica de la observación directa*, mediante esta técnica se captan los hechos de manera espontánea. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2007:45), la *técnica de la observación directa* es definida como “aquella a través de la

cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. En tal sentido, a través de la observación se detectaron los factores físicos, sociales, psicológicos y organizacionales que integran el clima organizacional en la organización objeto de esta investigación.

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Esta sección que corresponde a la parte operativa del diseño, está referida a la especificación concreta de cómo se hizo la investigación; por lo tanto, aquí se indican las técnicas e instrumentos utilizados en este estudio. Las técnicas de recolección de datos son definidas como, las distintas formas o maneras de obtener la información; por lo tanto, se aplicó la técnica de la observación, por cuanto la investigadora recolectó los datos mediante su propia observación, registra la información para su posterior análisis.

De igual manera, se utilizó la *investigación documental* para realizar la revisión del material, relacionado con la temática abordada; dicha revisión, busca ampliar y profundizar el conocimiento con apoyo, principalmente en: a) trabajos previos, b) información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos entre otros. Asimismo, se empleó la encuesta en su modalidad (*cuestionario*), en este sentido, Palella y Martins (2012: 123), la definen como: “técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”; como procedimiento para obtener la información se utilizó un listado de preguntas aportadas a los sujetos de la muestra quienes, en forma confidencial, las respondieron por escrito.

Con relación a los instrumentos, Arias (2009: 12), afirma que “son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. En ese sentido, se elaboró y aplicó un (01)

cuestionario mixto contentivo de 20 preguntas, una parte a través de una escala de actitudes u opinión (tipo Likert), es decir, presentando varias alternativas de respuestas o categorías las cuales se distinguen en primer lugar a saber: siempre; algunas veces; y nunca en segundo lugar, con preguntas abiertas no estructuradas para profundizar en la información. (Ver Anexo B).

Dicho instrumento fue aplicado a la muestra de manera individual, a treinta y un (31) empleados de la institución objeto de estudio; es importante destacar, que se le explicó a cada uno de los participantes de la investigación la forma cómo debía ser llenado el instrumento en cuestión, así como la confidencialidad de los datos aportados por cada uno de ellos. Finalmente, se les reafirmó que los fines de la información son netamente académica.

3.4 Técnicas de Análisis de Datos

Las técnicas para el análisis e interpretación de los datos, representa la forma como es procesada la información recolectada. Para el estudio, se utilizó las siguientes técnicas de análisis de datos: el *análisis cuantitativo* porque permitió examinar la información de manera objetiva sistemática y numérica, Según Sabino (2012), una de las técnicas que facilitan el análisis de la información es la cuantitativa y la conceptualiza de la siguiente manera:

Una operación efectuada naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva (p. 172).

De igual manera, Hernández, Fernández y Baptista (2007, p.450), establecen que el análisis cuantitativo consiste en “registrar sistemáticamente comportamientos o conductas a los cuales, generalmente, se les codifica con

números para darle tratamiento estadístico”; utilizando números porcentajes y frecuencias de las respuestas aportadas por la muestra.

Otra técnica de análisis empleada, fue la estadística descriptiva, que consiste en la presentación de datos en forma de tablas y gráficos; estos datos fueron codificados para posibilitar el tratamiento informático con números, además, los datos fueron agrupados, ordenados y tabulados en forma manual en cuadros reflejando alternativas de respuesta y la frecuencia en términos de porcentajes, de igual manera, se representó cada uno de los ítems a través de gráficos de barra, el propósito fue facilitar la visualización de los resultados de la información. Para la presentación de los gráficos se empleó el programa Excel (2016), para Windows de Microsoft.

Se realizó el análisis individual de cada uno de los ítems considerando la frecuencia y los porcentajes de las respuestas de cada una de ellas. En otra dirección, también la autora asume la *hermenéutica* como método para comprender e interpretar la información obtenida de la aplicación del instrumento. Por otro lado, integra bloque de preguntas afianzado en función de las relaciones que se dan entre los indicadores de las variables implícitas en el estudio.

3.5 Población y Muestra

En esta sección se describe la población, así como el tamaño y forma de selección de la muestra. Para Balestrini (2007: 126), una población es "cualquier conjunto de elementos de la cual se quiere conocer o investigar alguna de sus características", mientras que la muestra prosigue el autor (ob.cit: 126), "es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del Universo", para este estudio se utilizó la población total como muestra.

En tal sentido, la muestra seleccionada para la presente investigación fue del tipo no probabilística debido que la selección de los elementos no fueron producto de acciones provenientes al azar, sino de causas relacionadas con las características de la investigación, en este caso debido a que la población es pequeña y estadísticamente de fácil manejo, se empleó una muestra censal, definida por el Balestrini (ob.cit: 126), como "aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestras"; así, la población y muestra que se tomó para la investigación fue treinta y una (31) personas, que son la totalidad del personal técnico-fiscal que labora en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy.

Es importante destacar, que para suministrar mayor detalle acerca de la población se elaboró la caracterización del personal que participó en el estudio, en el mismo se consideraron elementos a saber: edad, sexo, grado de instrucción, fecha de ingreso, años de servicio cargo y nómina.

Cuadro 1
Caracterización de la Población / Muestra

Número	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Fecha Ingreso	Año de Servicio	Cargo	Nómina
1	49	F	Bachiller	02/05/1990	27 años	Secretaria II	Fija
2	51	F	Bachiller	15/02/1993	24 años	Secretaria II	Fija
3	30	F	T.S.U en Recursos Humanos	16/04/2008	9 años	Secretaria III	Fija
4	34	F	T.S.U. en Administración	01/04/2014	3 años	Asistente de Auditoría	Fija
5	40	F	T.S.U. en Administración	01/08/2005	12 años	Asistente de Auditoría	Fija
6	27	F	T.S.U en Contaduría	03/08/2016	1 año	Asistente de Auditoría	Fija
7	41	F	T.S.U. en Administración	01/04/2008	9 años	Asistente de Auditoría	Fija
8	51	M	T.S.U en Administración	01/08/2001	16 años	Auditor I	Fija
9	44	F	T.S.U en Administración	20/05/1999	18 años	Auditor I	Fija
10	37	F	Lcda. Contaduría Pública	21/11/2011	6 años	Auditor I	Fija
11	32	F	Ingeniero Construcción Civil	02/08/2010	7 años	Auditor I	Fija
12	29	M	Ingeniero Construcción Civil	16/01/2016	1 año	Auditor I	Fija
13	32	F	Lcda. Contaduría Pública	01/02/2016	1 año	Auditor I	Fija
14	24	F	Ingeniero Construcción Civil	06/06/2016	1 año	Auditor I	Fija
15	38	M	Lcdo. Administración	19/12/2014	3 años	Auditor I	Fija
16	24	F	Ingeniera Construcción Civil	19/08/2016	1 mes	Auditor I	Fija
17	51	F	Lcda. Administración	23/01/1998	19 años	Auditor II	Fija
18	45	M	Lcdo. Contaduría Pública	20/10/2003	14 años	Auditor II	Fija
19	44	F	Lcda. Contaduría Pública	01/04/2008	9 años	Auditor II	Fija
20	40	F	Lcda. Administración	06/09/2001	16 años	Auditor II	Fija
21	39	F	Lcda. Contaduría Pública	20/06/2016	1 año	Auditor II	Fija
22	49	F	Lcda. Administración	02/10/2000	17 años	Auditor III	Fija
23	51	F	Lcda. Contaduría Pública	01/08/2001	16 años	Auditor III	Fija
24	59	F	Arquitecto	15/10/2006	11 años	Auditor Coordinador	Fija
25	37	F	Lcda. Contaduría Pública	01/04/2004	13 años	Auditor Coordinador	Fija
26	41	M	Lcdo. Administración	15/08/2005	12 años	Auditor Coordinador	Fija
27	49	M	Lcdo. Administración	16/02/1998	19 años	Director de Control	Fija
28	46	M	Lcdo. Administración	01/06/2000	17 años	Director de Control	Fija
29	34	F	Abogado	01/02/2016	1 año	Abogado I	Fija
30	28	F	Abogado	03/06/2014	3 años	Abogado I	Fija
31	25	F	Abogado	27/09/2016	1 año	Abogado I	Fija

Fuente: Gutiérrez, J (2018).

Finalmente vale acotar, que los resultados de la caracterización serán presentados en el capítulo IV.

A continuación, se presenta el cuadro nº 2, que resume la tipología de la investigación.

Cuadro 2
Tipología de la Investigación

Elementos Distintivos	Tipología
Finalidad	Básica , para explicar y comprender el funcionamiento del fenómeno social
Alcance Temporal	Sincrónica o Seccional porque estará dado a un momento único , específico
Profundidad	Descriptiva , por la caracterización del fenómeno estableciendo su estructura y comportamiento
Amplitud	Microsociológica , por hacer referencia al estudio de variables y sus relaciones en grupos pequeños.
Fuentes	Primarias , los datos serán recogidos por la investigadora y para la investigación, es decir, de primera mano
Carácter	Cuantitativa , por la cuantificación de los fenómenos sociales
Naturaleza	Empírica , se trabajará con hechos directos no manipulados
Según el Marco/ubicación	No experimental de Campo , porque se observará al grupo o fenómeno estudiado en su ambiente natural
Método Cuantitativo	Deductivo , se parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular; sigue un recorrido descendente, que va de lo general a lo particular.
Técnicas e Instrumentos	Observación directa , para percibir activamente la realidad; la revisión documental de material, relacionado con la temática abordada; encuesta, cuestionario mixto con preguntas dicotómicas y semiestructuradas
Población	(31) personas que conforman el Personal Técnico Fiscal

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de Suarez, (2017).

Finalmente, se presenta el cuadro técnico metodológico que se estableció para el desarrollo de la investigación.

Cuadro 3
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Variables	Definición Real	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Fuente
Diagnosticar el clima organizacional en las Direcciones de Control de la Contraloría del Estado Yaracuy.	Clima Organizacional	Esta referido al conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directa o indirectamente por el personal técnico-fiscal de la Contraloría del Estado Yaracuy	Factores Estructurales y ambiente Físico Factores del ambiente Social	-Estructura y Organización -Objetivos y Metas -Herramientas y Equipos -Espacio Físico -Liderazgo -Relaciones Interpersonales -Comunicación -Conflictos	C U E S T I O N A R I O	Personal Técnico Fiscal de las Direcciones de Control de la Contraloría del Estado Yaracuy
Identificar los factores del clima organizacional que inciden en el desempeño de las funciones laborales de los trabajadores.	Desempeño Laboral	Son las acciones o comportamientos de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de sus competencias.	Factores del Desempeño del Trabajador	-Motivación -Capacitación -Estímulos y Recompensas -Remuneración -Satisfacción -Identidad		

Fuente. Gutiérrez, J (2018).

3.6 Validez del Instrumento

Con relación a la validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de la información, éstos presentan dos aspectos de gran importancia para la obtención de un recurso efectivo que permita recabar los datos necesarios y precisos, e ir conociendo detalladamente la problemática planteada en la investigación.

Con respecto a la validez del instrumento se empleó la validez de contenido, que según Hurtado, (2007: 52), “se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.”; para ello, se utilizó la técnica de juicio de expertos, donde los autores Hernández, Fernández y Baptista, (2007:52), afirman que el juicio de expertos “se encarga de asegurar que los ítems del instrumento se encuentran relacionados con los objetivos y a las variables de investigación”.

Este juicio estuvo conformado por tres (3) expertos, cuyo perfil responden a los siguientes títulos académicos: una Doctora en Ciencias de la Educación, una Magister en Administración de la Educación y una Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, quienes revisaron y evaluaron el instrumento en cuanto a claridad, pertinencia y relevancia (Ver Anexo C), además hicieron las observaciones pertinentes, las cuales se atendieron con precisión, quedando validado el instrumento para su aplicación a la muestra definitiva.

3.7 Confiabilidad del Instrumento

Luego de la revisión y corrección del instrumento, se procedió a establecer la confiabilidad, de esta manera, se aplicó una prueba piloto a cinco (5) trabajadores técnico-fiscal de la Contraloría. Con los resultados de ésta se aplicó la confiabilidad, entendida por Pick y López (1995: 52), como "la

estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos por medio de resultados alcanzados al aplicar nuestros instrumentos”.

En tal sentido, se analizaron por el método de consistencia interna basada en la prueba Alpha de Cronbach, de la cual Hurtado (ob.cit: 120), señala que “en el caso de un instrumento, donde los ítems tienen varias alternativas de respuestas es conveniente utilizar el coeficiente Alpha de Cronbach”. Con el propósito de obtener el coeficiente de confiabilidad de los instrumentos se utilizó la fórmula siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{S\tau^2}{St} \right] \text{ Donde: } N = \text{Número de ítems del instrumento.}$$

$S\tau^2$ = Varianza de cada ítem. St^2 = Varianza total del instrumento.

$$\text{Sustituyendo los datos: } \alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{6,2}{45} \right]$$

$$\alpha = 1.05 [1 - 0,14]$$

$$\alpha = 1.05 \cdot 0.86$$

$$\alpha = 0.90$$

La confiabilidad del instrumento aplicado es de 0,90, resultado que refleja la existencia de una relación alta importante entre las respuestas obtenidas en los ítems, es decir, cada vez que se aplique el instrumento, se tiende de una manera alta a obtener las mismas respuestas o resultados. (Ver Anexo D).

Este coeficiente requiere de una sola administración del instrumento, el cual produce valores entre 0 y 1, entendiéndose que cero (0) significa confiabilidad nula y uno (1) máxima confiabilidad, a tal efecto Hernández, Fernández y Batista (1998: 209), señalan que "un resultado igual o mayor a 0,61 significa que el instrumento es confiable", como se visualiza en el siguiente cuadro 4.

Cuadro 4
Valores de Confiabilidad

Muy Bajo	Bajo	Regular	Aceptable	Elevado
Entre 0 y 0,20 Medición con error	Entre 0,21 y 0,40 Medición con pocos errores	Entre 0,41 y 0,60 Medición con algo de error	Entre 0,61 y 0,80 Medición sin errores	Entre 0,81 y 1,00 Medición sin errores

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de Ramírez (2004).

De esta manera, al vaciar los datos de la prueba piloto aplicada, se obtuvo automáticamente un índice en el cuestionario dirigido al personal técnico fiscal de la Contraloría del Estado Yaracuy; que al ubicarlo en los criterios expuestos en el cuadro nº4, se situaron en el rango entre 0,61 – 1,00; es decir, que el instrumento posee valores elevados de confiabilidad, lo que permite mediciones sin errores.

Cumplidos estos procedimientos, se culminó el estudio técnico al cual fue sometido el instrumento (cuestionario), y quedó listo para ser aplicado a la muestra definitiva a objeto de recoger la información de interés para la investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este apartado tiene como propósito primordial presentar de manera organizada la información y los datos recopilados, a este propósito, la normativa de la Universidad de Carabobo para la elaboración de los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (2011: 16), plantea que es “la presentación de los resultados de la investigación, el análisis, la discusión e interpretación de los hallazgos a la luz de los referentes teóricos” tanto en forma cuantitativa como cualitativa.

En tal sentido, se realizó el análisis cuantitativo registrando las frecuencias de puntajes y porcentajes en las distintas categorías de las respuestas aportadas por la muestra a objeto de clarificar el significado de los distintos cálculos estadísticos realizados y extraídos de las respuestas del personal Técnico Fiscal que labora en la Contraloría del Estado Yaracuy.

4.1 Resultados de la Investigación

A este propósito, en primer lugar, se presenta la información relativa a la caracterización de la población participante en la investigación; es decir, la distribución y clasificación de los datos personales; los elementos considerados fueron a saber: edad, sexo, grado de instrucción, fecha de ingreso, años de servicio cargo, y nómina. En segunda instancia, se muestra la data de la aplicación del instrumento, posteriormente el análisis e Interpretación de los Ítems.

4.1.1 Caracterización de la Población

A continuación, se presenta la distribución y clasificación de los datos personales de los trabajadores encuestados pertenecientes a las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy, iniciando por la edad del personal encuestado.

4.1.1.1 Edad

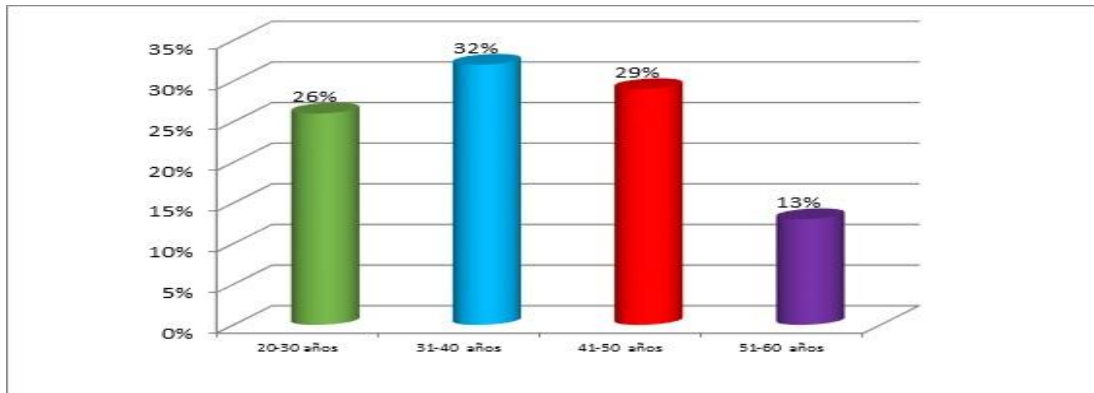
Con respecto a esta característica, la cual se refiere a la edad, se puede definir como el tiempo de existencia de una persona, desde su nacimiento, hasta la actualidad. En tal sentido, la edad recomendada para iniciar a trabajar es a los 18 años, porque es con la mayoría de edad, que se tiene plena consciencia para certificar un contrato de trabajo. Según la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012), las personas menores de 18 años, pero mayores a 16, que vivan de forma dependiente, pueden realizar labores de trabajo, pero con la debida autorización de sus padres o representantes legales.

Cuadro 5
Distribución por Edad

Nº Muestra	Edades Intervalos	Nº de Personas	%
31	De 20 a 30 años	8	26
	De 31 a 40 años	10	32
	De 41 a 50 años	9	29
	De 51 a 60 años	4	13

Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Gráfico 1
Distribución por Edad



Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Del cuadro nº 5, gráfico nº 1, es posible señalar, que los integrantes de la muestra para este estudio, se encuentran distribuidos en edades comprendidas entre 20 a 60 años respectivamente. Se observó que el grupo de trabajadores con edades entre 31 a 40 años constituyen el porcentaje más elevado, es decir, el treinta y dos por ciento (32%), este pudiera ser un indicador, que la población estudiada está en el mejor momento para meditar, visualizar y tomar medidas, lo cual pudiera reflejar una amplia experiencia en la labor, de igual manera, dar respuestas maduras y responsables a los planteamientos del cuestionario

En ellos, también se visualiza que el menor porcentaje, es el trece por ciento (13%); el cual está representado por aquellos trabajadores que tienen entre 51 y 60 años, algunos autores consideran que al llegar a este rango de edad ciertas personas bajan en nivel de rendimiento y productividad laboral, sin embargo, la Organización Mundial de la Salud ha declarado que, hasta los 65 años de edad, las personas pueden ser consideradas jóvenes aún.

4.1.1.2 Sexo

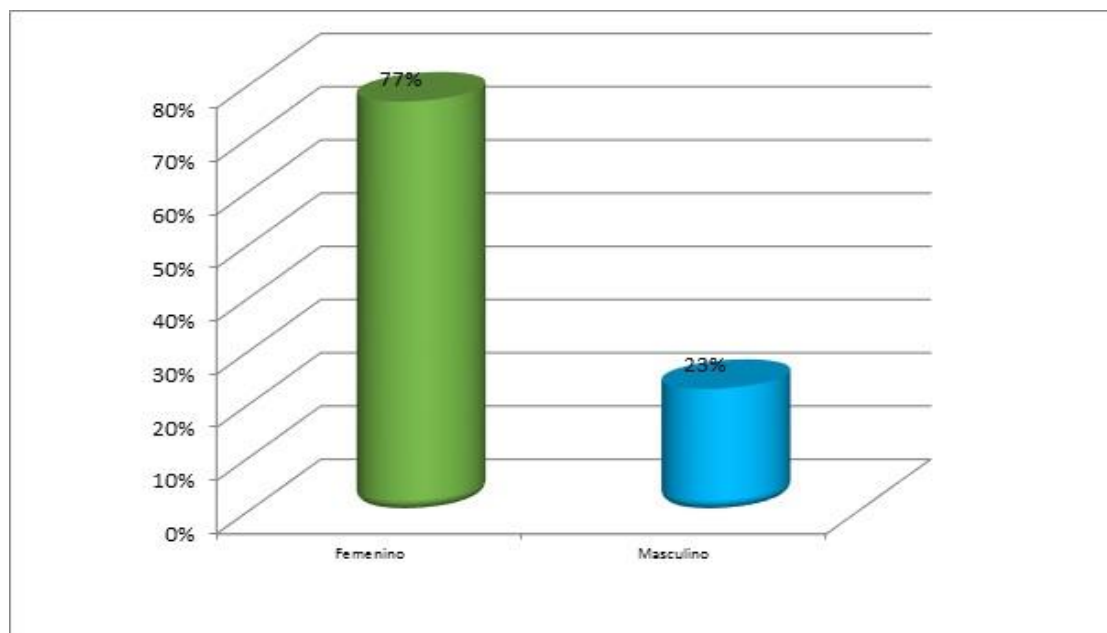
Es una variable biológica y genética que diferencia a los seres humanos, en femenino y masculino.

Cuadro 6
Distribución por Sexo

Nº Muestra	Sexo	Dirección Centralizada	Dirección Descentralizada	Total	%
		Nº	N		
31	Femenino	11	13	24	77
	Masculino	4	3	7	23

Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Gráfico 2
Distribución por Sexo



Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Como se visualiza en el cuadro nº 6, en ambas Direcciones de Control, el mayor porcentaje de la muestra está representado por mujeres, es decir, el

setenta y siete por ciento (77%); por su parte el otro veinte tres por ciento (23%) de la muestra pertenece al género masculino. Esto pudiera ser un indicador: a) en la Contraloría del Estado Yaracuy, existe una política de apertura hacia la contratación de personal femenino y b) puede existir la creencia de que las mujeres tienden a ser más meticulosas para el desempeño de algunos cargos en particular.

4.1.1.3 Grado de Instrucción

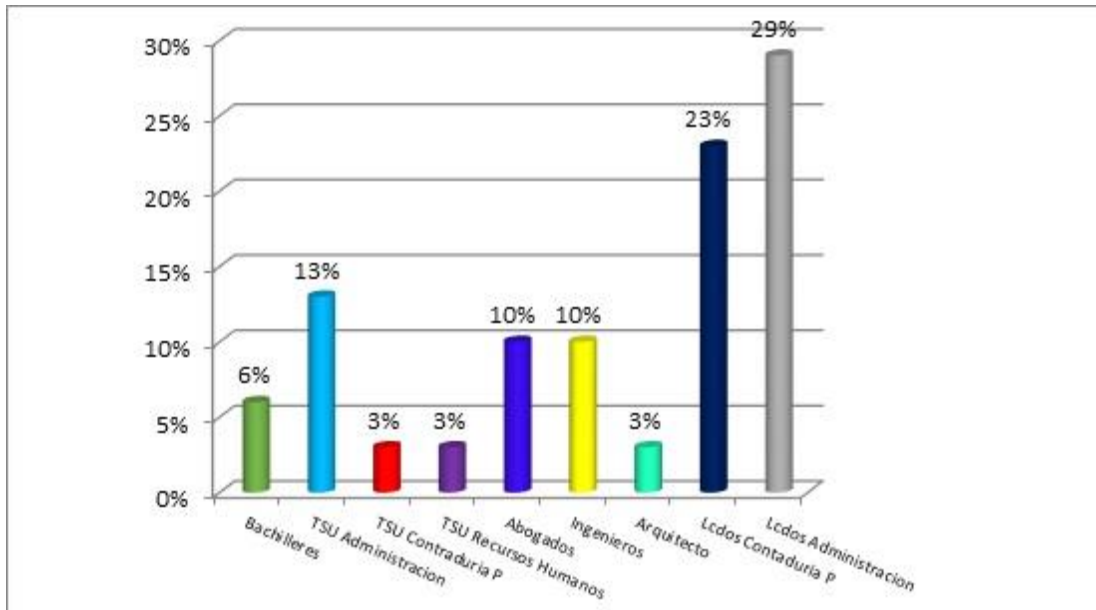
Con respecto al grado de instrucción se puede definir como el nivel académico alcanzado por una persona, es el proceso de enseñanza-aprendizaje concebido en un centro de educación formal.

Cuadro 7
Distribución por Grado de Instrucción

Nº Muestra	Grado de Instrucción	Dirección Centralizada	Dirección Descentralizada	Total Personas	%
31	Bachiller	1	1	2	6
	TSU en Administración	2	2	4	13
	TSU en Contaduría Pública	0	1	1	3
	TSU en Recursos Humanos	1	0	1	3
	Abogados	2	1	3	10
	Ingenieros (Construcción Civil)	2	1	3	10
	Arquitecto	0	1	1	3
	Licenciados en Contaduría Pública	3	4	7	23
	Licenciados en Administración	4	5	9	29

Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Gráfico 3
Distribución por Grado de Instrucción



Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

En el cuadro nº 7, se presenta la distribución del personal que integra la muestra con su respectivo grado de instrucción, se observa que el mayor porcentaje lo conforman los licenciados en administración, representado por un veintinueve por ciento (29%) para un total de nueve (9) personas distribuidas en ambas direcciones; luego le sigue el personal con el grado de instrucción licenciados en contaduría pública para un total de siete (7), equivalente al veintitrés por ciento (23%); por otro lado, se ubican los que son técnicos superior universitarios en administración que representan el trece por ciento (13%), es decir, cuatro (4) personas, en este mismo orden se encuentran los ingenieros en construcción civil equivalentes al diez por ciento (10%) para un total de cuatro (3) profesionales, al igual que los abogados.

Seguidamente están los técnicos superiores en contaduría pública y en recursos humanos, los cuales representan el tres por ciento (3%) de la muestra equivalente a una (1) persona por cada grado de instrucción, dicho porcentaje es igual al de arquitecto. Esto indica que la muestra para esta investigación está constituida por un personal con suficiente preparación académica para responder con claridad a los ítems planteados en el instrumento de la investigación a la vez permite garantizar la confiabilidad en los resultados obtenidos.

Vale destacar que la mayoría de los encuestados son licenciados en administración, ya que la institución estudiada requiere de profesionales integrales capacitados para desempeñarse dentro de los criterios del deber ser de las funciones concernientes a las ciencias administrativas referente a la organización, planificación, dirección, ejecución y control de las organizaciones; al igual que los licenciados en contaduría pública, quienes forman parte indispensable en las actividades de una empresa o institución, ya que están formados para poseer habilidades necesarias para promover un desarrollo económico dentro de las organizaciones, a través del análisis, producción e interpretación de los informes financieros.

4.1.1.4 Años de Servicio

Es necesario reconocer los años de servicios que una persona presta en una institución. Por tal motivo, se define años de servicio al tiempo que un ser humano dedica a un determinado trabajo. La Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012: 20), en su artículo 6, señala lo siguiente: "...El tiempo desempeñado en la administración pública nacional, estatal y municipal, centralizada y descentralizada, será considerado para todos los efectos legales y contractuales como tiempo de servicio efectivamente prestado y computado a la antigüedad". A continuación, se presenta la

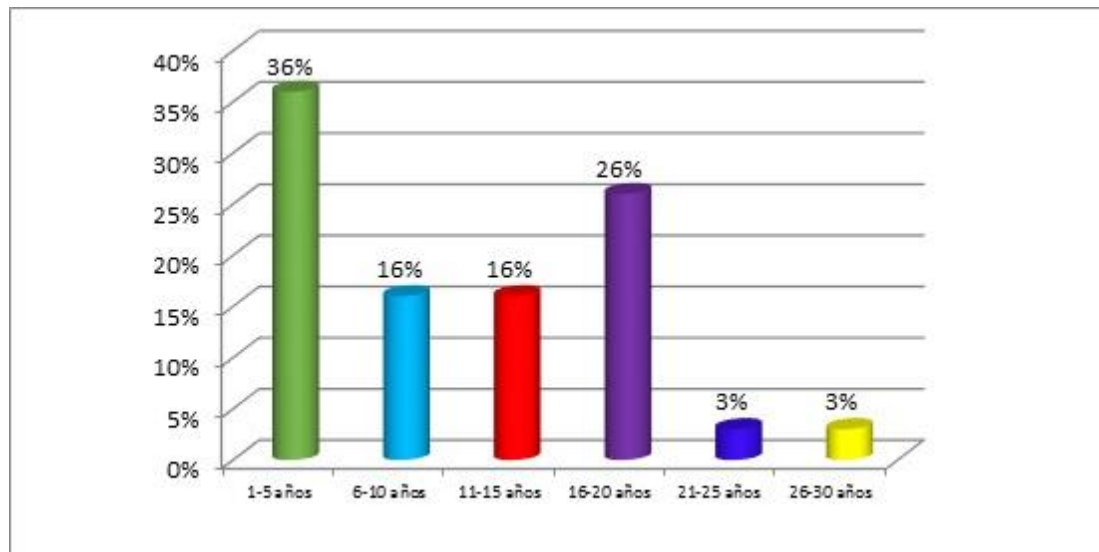
distribución de los años de servicio que poseen las personas involucradas en el estudio.

Cuadro 8
Distribución por Fecha de Ingresos y Años de Servicio

Nº Muestra	Fecha de Ingreso	Años de Servicios	Nº de Personas	%
31	Del 01-04-14 Al 27-09-16	De 1 a 5	11	36
	Del 01-04-08 Al 21-11-11	De 6 a 10	5	16
	Del 20.10-03 Al 15-10-06	De 11 a 15	5	16
	Del 16-02-98 Al 06-09-01	De 16 a 20	8	26
	15 – 02 1993	De 21 a 25	1	3
	02- 05 1990	De 26 a 30	1	3

Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Gráfico 4
Distribución por Años de Servicio



Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Con respecto a los años de servicio, se observa que la mayoría de los trabajadores de las Direcciones de Control, oscilan entre 1 a 5 años de

servicios en la labor fiscalizadora, representada por un treinta y seis por ciento (36%), este personal inicia sus labores en la contraloría entre los años 2014 y el 2016, seguidamente, se ubican los grupos de trabajadores que tiene laborando de 6 a 10 años y los de 11 a 15 años, los cuales representan el dieciséis por ciento (16%) cada uno, éstos ingresaron a la institución entre los años 2006 y 2008

Mientras que, el personal que ingresó en los años 1998 al 2001, representan el veinte seis por ciento (26%) de la muestra, luego se ubican las dos personas que iniciaron a partir de los años 1993 a 1990, quienes representan el tres por ciento (3%) cada uno.

Los resultados antes descritos se observaron en los datos, que la mayoría de las personas encuestadas tienen el tiempo de servicio necesario para emitir una opinión objetiva con respecto a las condiciones de cómo es el clima organizacional en la Contraloría, así como aportar información significativa y relevante que permita detectar debilidades y fortalezas en el ambiente laboral de la institución.

4.1.1.5 Cargos

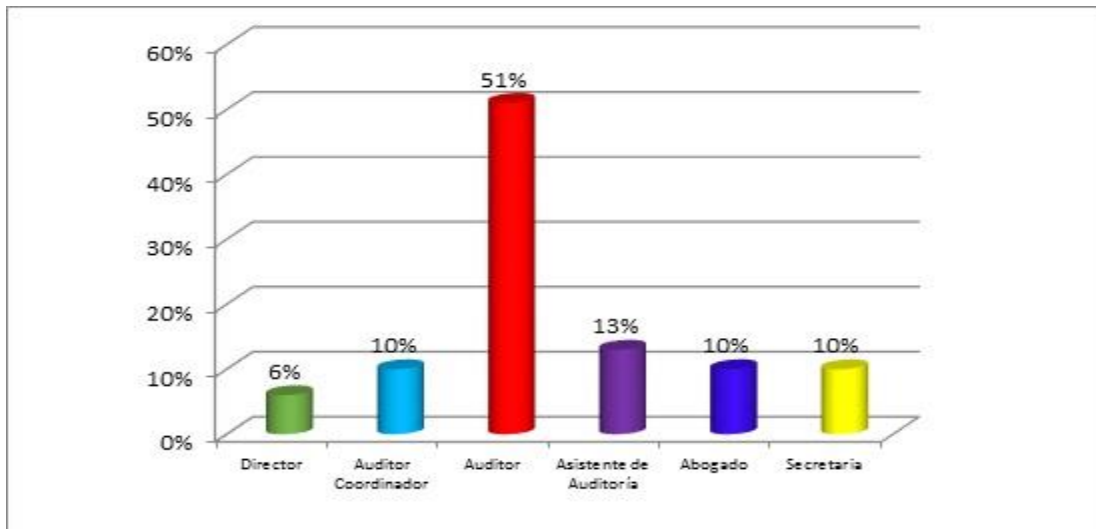
Con respecto a los cargos que se asignan en las instituciones públicas, estos se pueden definir como la clasificación de los puestos de trabajo, que según Bryan Livy citado por Chiavenato (1992: 31), lo define como “la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una persona que pueden unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama”, para efectos de esta investigación, está conformado como se observa en el cuadro, nº 9.

Cuadro 9
Distribución por Cargos

Nº Muestra	Cargo en la Institución	Nº Personas	%
31	Director	2	6
	Auditor Coordinador	3	10
	Auditor	16	51
	Asistente de Auditoría	4	13
	Abogado	3	10
	Secretaria	3	10

Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Gráfico 5
Distribución por Cargos



Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

En el cuadro nº 9, gráfico nº 5, se visualiza que la muestra para el desarrollo de este estudio la integra un personal clasificado por cargos, en el que prevalecen los auditores, que representan el cincuenta y uno por ciento (51%), seguido de los asistentes de auditoría que constituyen el trece por ciento (13%), luego se ubican los auditores coordinadores, abogados y

secretarias, equivalentes al diez por ciento (10%) cada uno, y por último los directores, los cuales representan un seis por ciento (6%).

Se observa que, el porcentaje más elevado corresponde al personal con cargo de auditor en el sentido que estas personas tienen un puesto muy importante en la Contraloría porque son quienes evalúan el riesgo para determinar las evidencias necesarias en la auditoría, al igual que forman parte indispensable de este órgano de control y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes estatales. Es importante destacar, que la muestra estuvo conformada por personal profesional lo que permitió darles mayor confiabilidad a las respuestas emitidas en el instrumento aplicado en esta investigación.

Todos estos funcionarios con sus respectivos cargos cumplen funciones inherentes a los objetivos programáticos de control fiscal, es decir, siguen procesos de auditoría, revisión de la cuenta de los órganos y entes sujetos a control por las siguientes direcciones (Gobernación del Estado, Consejo Legislativo, Procuraduría e instituciones públicas dependientes de la gobernación), además realizan valoraciones jurídicas de los informes preliminares y definitivos de las auditorías en el caso de los abogados, y en relación al personal de secretaría, éste presta asistencia técnica en lo relativo al desarrollo de procedimientos administrativos, como elaboración de: oficios, memorándum, entre otros requerimientos solicitadas por los superiores.

4.1.1.6 Nómina

Este punto, hace referencia a la condición donde se ubica al personal dentro del sistema administrativo, para ello, se le asigna la condición de: a) empleado permanente a todos aquellos que han sido contratados bajo la figura de empleados fijos para desempeñar un cargo dentro de la institución y b)

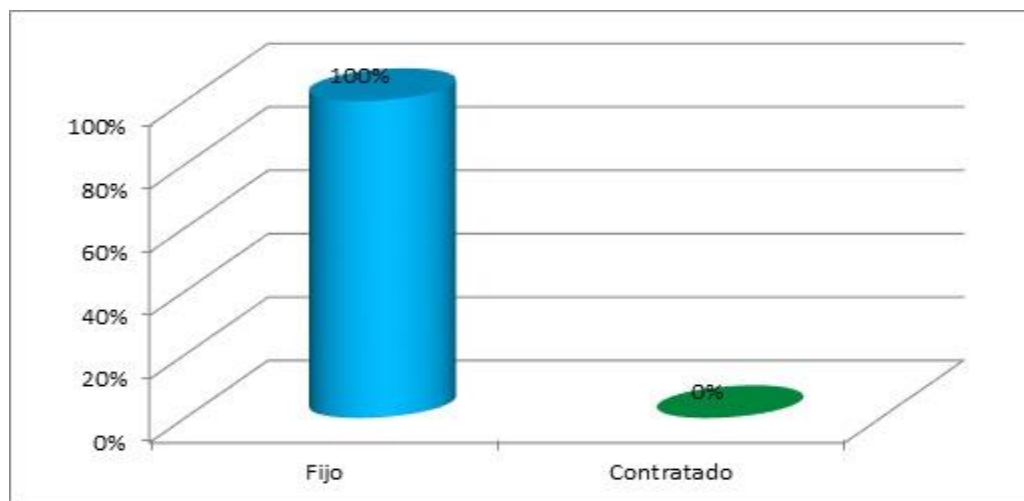
aquel personal que es contratado bajo la condición de empleado temporal y/o contratado bajo un contrato a tiempo determinado.

Cuadro 10
Distribución por Nómina

Nº Muestra	<i>Fijo</i>	<i>Contratado</i>	Total	%
	Nº	N		
31	31	00	31	100

Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Gráfico 6
Distribución por Nómina



Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Recursos Humanos.

Como se aprecia en el cuadro nº 10 y gráfico nº 6, la totalidad de las personas, es decir el cien por ciento (100), que participaron en el estudio pertenecen a la nómina fija.

En la Contraloría existen dos tipos de empleados, ellos son el personal fijo y el contratado. El personal fijo pasa a ser el recurso humano mejor activo de la organización porque en la medida que éste sea el más idóneo, el más competente, la eficiencia y eficacia de la organización será mejor.

Cuando las organizaciones laborales tienen grandes gerentes, buenos líderes, y excelentes empleados en general, a la vez que se destaquen y sepan sobreponerse a ciertas dificultades, es razón suficiente para que ubiquen a sus empleados con mayor estabilidad, es decir, en el lugar que les corresponde como personal fijo.

Este tipo de personal tiende a manifestar la problemática existente en la organización sin temor a ser despedido por su misma condición de ser fijo, facilitando de esta manera la confiabilidad en sus respuestas al instrumento aplicado.

4.1.2 Aplicación del Instrumento

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento previsto para la investigación.

Cuadro 11
Integración de Datos por la Aplicación del Instrumento

ITEMS	Si	%	No	%	Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
1	20	64	11	35						
2					4	13	20	64	7	23
3					2	6	9	29	20	64
4	9	29	22	71						
5	4	13	27	87						
6	3	10	28	90						
7					5	16	4	13	22	71
8					1	3	12	39	18	58
9					2	6	6	19	23	74
10	6	19	25	81						
11	29	94	2	6						
12					7	23	21	68	3	10
13					2	6	9	29	20	64
14					7	23	11	35	13	42
15					3	10	19	61	9	29
16					1	3	21	68	9	29

17	3	10	28	90						
18	8	26	23	74						
19	6	19	25	81						
20	27	87	4	13						

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Con relación al cuadro nº 11, en él se muestra la integración de las respuestas obtenidas a través de la población encuestada para cada uno de los ítems planteados para el estudio. El mismo, está conformado denominado integración de datos de la aplicación del instrumento, en él se refleja las respuestas obtenidas de la población encuestada participante de la investigación.

El referido cuadro, está conformado por filas y columnas; en el que se plasman de manera global las respuestas en forma numérica, teniendo además el porcentaje de cada una de ellas. Este cuadro representa una matriz que para Hernández, Fernández y Baptista (1999:321), “es el conjunto de datos simbólicos o numéricos productos de la aplicación de los instrumentos”.

Esta matriz es lo que se analizó, en definitiva, es el cuadro total de los datos agrupados, conformado por filas y columnas; el cual sirvió para interpretar porcentualmente la información de los 20 ítems con las alternativas de respuestas planteada en la escala propuesta.

4.1.3 Análisis e Interpretación de los Resultados

En este apartado, se presenta la información contenida en los ítems a través de gráficos de barra, atendiendo a los indicadores previstos en el cuadro técnico: estructura, organización, objetivos, metas, herramientas, equipos, espacio físico, liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación, conflictos, motivación, capacitación, estímulos, recompensas, remuneración, satisfacción e identidad.

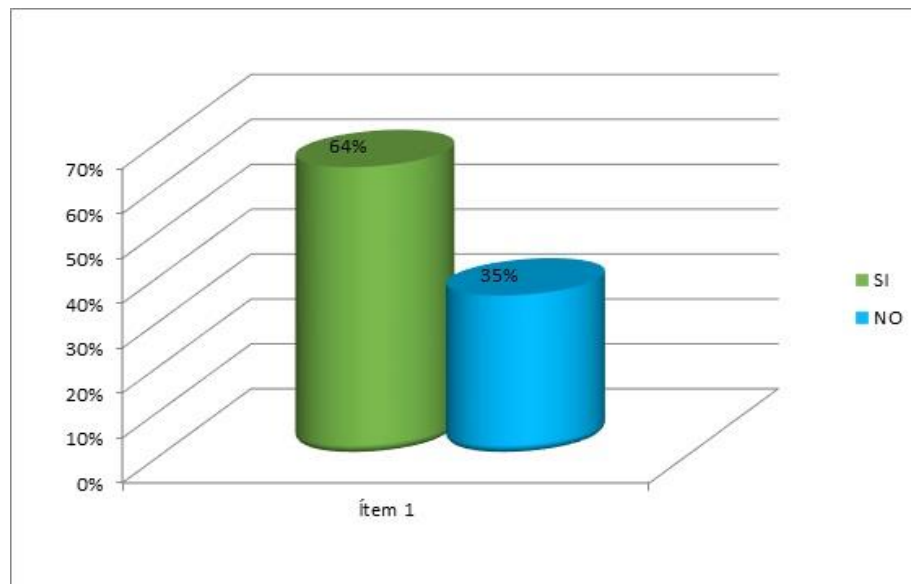
Ítem 1: ¿Conoce la estructura organizativa, normas y políticas de la Contraloría del Estado Yaracuy?

Cuadro 12
Estructura y Organización

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
31	1	20	64	11	35

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 7
Estructura y Organización



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

Con relación a los resultados que se visualizan en este gráfico nº 7 referido a los factores estructurales y ambiente físico, el sesenta y cuatro por

ciento (64%) de los encuestados, manifestaron que, si conocen la estructura organizativa, normas y políticas de funcionamiento de la Contraloría del Estado Yaracuy, mientras que el otro treinta y cinco por ciento (35%) manifestó que no la conocen.

A pesar del porcentaje favorable, al analizar los resultados en la opción abierta de este ítem, se constató que la mayoría de los encuestados opinaron que conocen los instrumentos que rigen el funcionamiento de la Contraloría por iniciativa propia; además manifestaron que desconocen muchos cambios hechos a las normativas internas en los últimos años, lo que conlleva al incumplimiento de los Planes Operativos Anuales (POA), como estrategia de medición para alcanzar las metas.

En ese sentido, Robbins (2009:51), afirma que la estructura organizacional es “la forma en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades...”, es decir, que al estar bien definidas tanto la estructura como las políticas dentro de una organización fluyen con mayor facilidad la comunicación y la toma de decisiones entre el nivel institucional y los colaboradores. Por otro lado, la estructura organizacional, es importante porque es el esqueleto de la organización, en ella se definen y vinculan las líneas de dirección, comunicación, mando, cargos, procesos, actividades y tareas a ejecutar por cada una de las posiciones adscritas a dicha estructura.

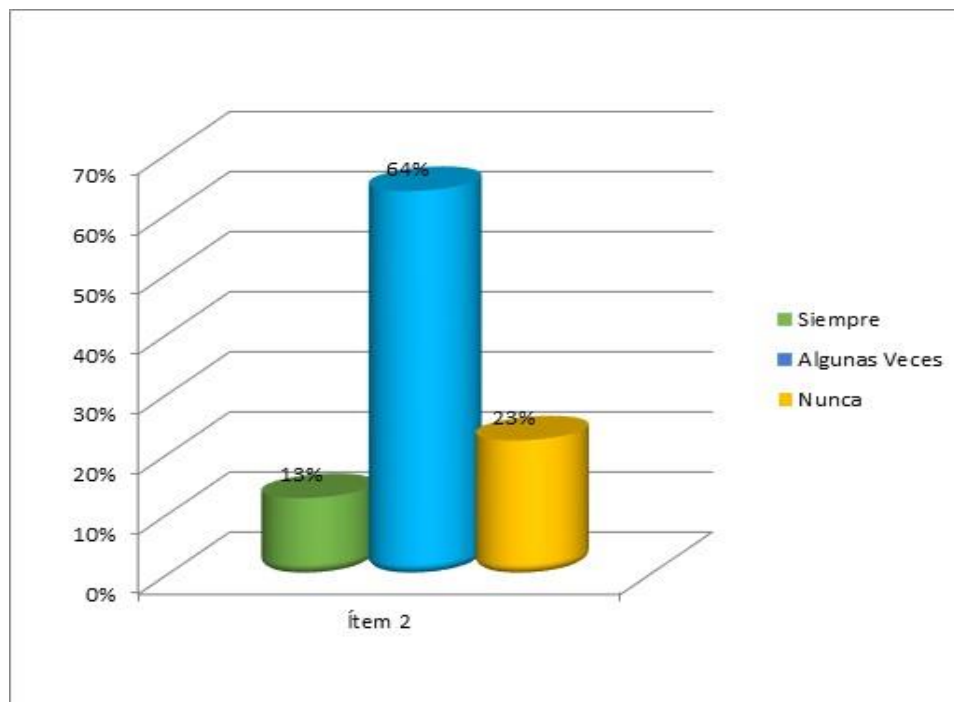
Ítem 2: ¿Los jefes de áreas toman en cuenta su opinión para establecer los objetivos y metas de trabajo?

Cuadro 13
Objetivos y Metas

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia					
		Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
31	2	4	13	20	64	7	23

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 8
Objetivos y Metas



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

En lo que respecta al ítem dos (2), el trece por ciento (13%) de los trabajadores encuestados expresaron que los jefes de áreas siempre consideran su opinión para establecer los objetivos y metas de trabajo; un sesenta y cuatro por ciento (64%) manifestó que algunas veces toman en cuenta su opinión, y el otro, veintitrés por ciento (23%) expresó que nunca lo hacen, lo que trae como consecuencia la asignación por parte de los jefes hacia los trabajadores, tareas que no se adaptan al equipo de trabajo arrojando resultados pocos alentadores en cuanto al cumplimiento total de las metas.

Los resultados, arrojados indican que no siempre se toma en consideración la opinión de los trabajadores, de acuerdo con Koontz y Wehrich (1999:70), los objetivos y las metas “son los fines que se persiguen por medio de una actividad. Representan... el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal, la dirección y el control”.

Con relación a la cita, ambos aspectos constituyen un pilar fundamental para una organización, ya que a través de estos se definen los resultados a los que se quieren llegar, cumpliendo cabalmente los objetivos propuestos en aras de lograr un buen desempeño personal y organizacional.

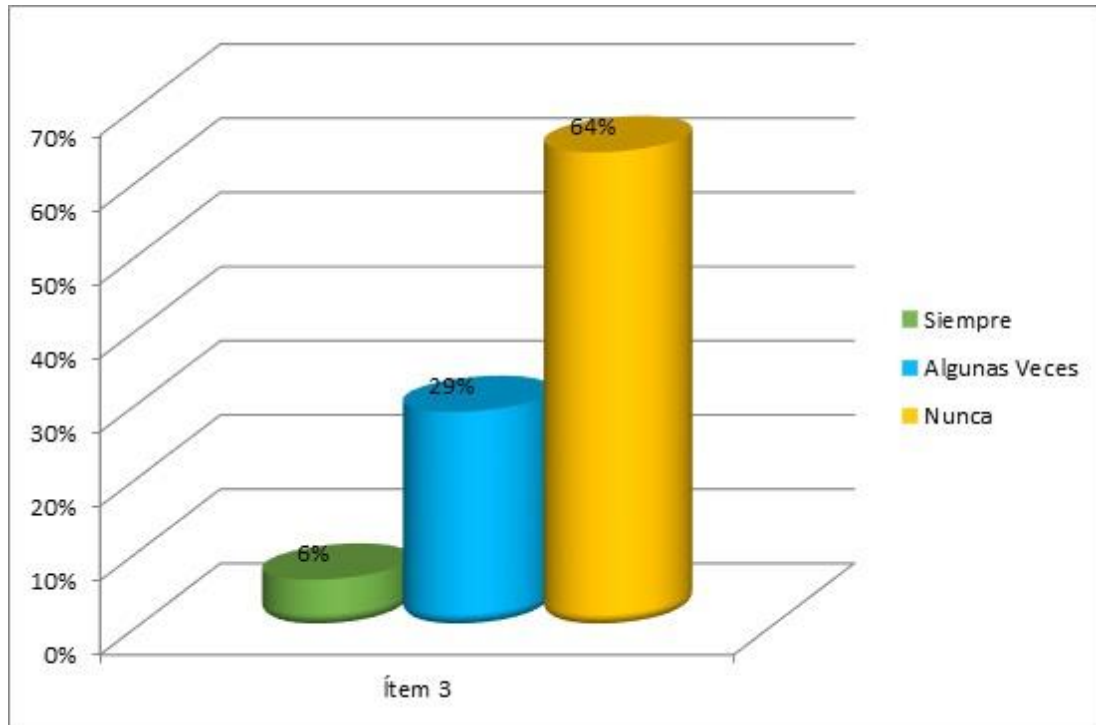
Ítem 3: ¿Cuenta con herramientas, equipos y materiales necesarios para efectuar su trabajo adecuadamente?

Cuadro 14
Herramientas y Equipos

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia					
		Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
31	3	2	6	9	29	20	64

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 9
Herramientas y Equipos



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

Con relación a los resultados que se visualizan en el cuadro nº 14, gráfico

nº 9, referido a las herramientas y equipos de trabajo, en el ítem tres (3), el seis por ciento (6%) de los encuestados manifestaron que siempre cuentan con herramientas, equipos y materiales necesarios para efectuar su trabajo, no obstante, el veintinueve por ciento (29%) expresó que algunas veces cuentan con ellas, mientras que el sesenta y cuatro por ciento (64%) expresó que nunca cuentan con tales herramientas indispensables para ejecutar sus tareas asignadas.

De acuerdo con los resultados arrojados, los trabajadores no tienen a su disposición los equipos tecnológicos que les permitan desenvolverse de manera eficaz por la poca dotación de los mismos y el deterioro de los que están operativos, para González (2010:81), “El uso de la tecnología en las empresas hoy en día es fundamental..., sin el uso de estas herramientas los procesos de las organizaciones serían más complejos y el control de la información no sería la adecuada”.

Por lo antes descrito, es necesario dotar a las instituciones u organizaciones de las herramientas y equipos tecnológicos apropiados para lograr las metas establecidas. En el caso de la institución que nos ocupa, se observa con detenimiento las debilidades presentes pues no cuenta con los recursos básicos, para la prestación del servicio del personal que desempeña las funciones en dicha empresa.

En la actualidad en el mundo del trabajo, se hace imprescindible contar con los recursos apropiados a los fines de alcanzar los propósitos organizacionales, los niveles de excelencia y competitividad empresarial.

Ítem 4: ¿Considera cómodo y amplio el espacio físico donde realizas tus funciones?

Ítem 5: ¿Considera que el espacio físico en cuanto a la limpieza, olores, ruidos, iluminación, temperatura, medidas de seguridad, es adecuado para cumplir a cabalidad con sus funciones dentro del área de trabajo?

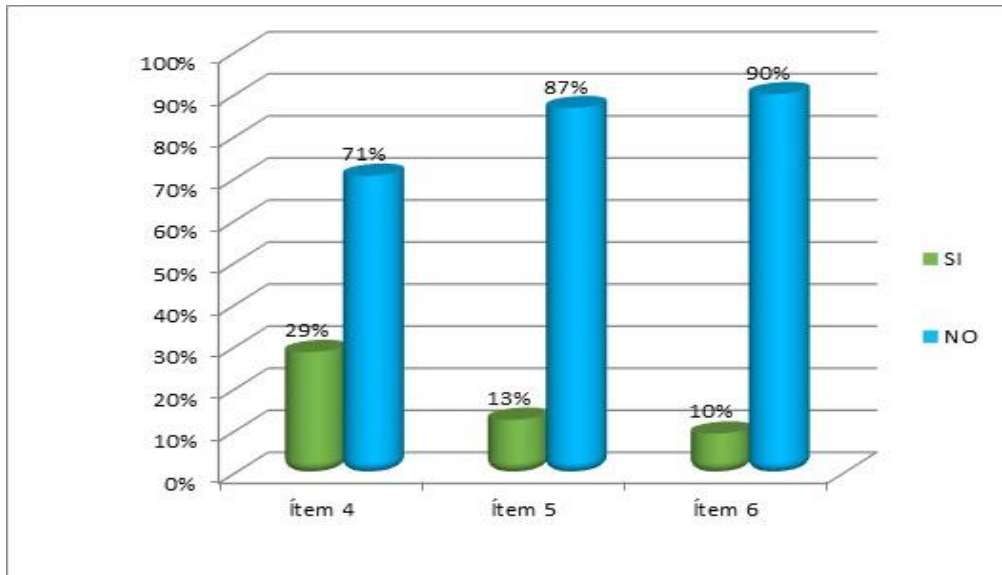
Ítem 6: ¿Se toman las medidas necesarias para mejorar las condiciones del lugar de trabajo?

Cuadro 15
Espacio Físico

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
31	4	9	29	22	71
	5	4	13	27	87
	6	3	10	28	90

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 10
Espacio Físico



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

En lo que respecta a este gráfico nº10, relacionado con el indicador: espacio físico ítem cuatro (4), cuando se les preguntó que, si el espacio físico donde realiza sus funciones es cómodo y amplio, el veintinueve por ciento (29%) respondió que sí; mientras que el otro setenta y uno por ciento (71%) manifestó que no es cómodo.

En atención al ítem cinco (5), el trece por ciento (13%) del personal expresó que las condiciones del espacio físico en cuanto a la limpieza, olores, ruidos, iluminación, temperatura, medidas de seguridad, si es adecuado para cumplir a cabalidad con las funciones dentro del área de trabajo, mientras que el ochenta y siete por ciento (87%) manifestó que no es adecuado.

Con relación a los datos obtenidos en el ítem seis (6), el diez por ciento (10%) expresó que, si se toman las medidas necesarias para mejorar las condiciones del lugar de trabajo, el otro dato significativo que representa el noventa por ciento (90%) manifestó que no se toman tales medidas, según los encuestados, se debe al poco presupuesto para invertir en mejoras de las

condiciones ambientales de trabajo, lo que produce incomodidad de los trabajadores a la hora de ejecutar y desempeñar sus labores.

Globalmente, los resultados integrados de los tres ítems, conlleva a interpretar que una institución u organización, en los que se desenvuelven una población de trabajadores debe existir un ambiente apropiado y seguro para el pleno desarrollo de las labores de los trabajadores, la mayoría de los encuestados manifestaron que trabajan en un sitio amplio más no cómodo por la distribución en las que se encuentran los equipos, de igual manera, no cuentan con mobiliarios adecuados, además carece de iluminación que pone en riesgo la salud de ellos.

A este propósito, Flores (2008), considera que, las condiciones del ambiente laboral deberían elevar tanto las condiciones objetivas como las subjetivas ambas integradas para lograr la calidad de vida en el trabajo. En tal sentido, las condiciones físicas del lugar de trabajo deben ser armoniosos, tener una dimensión suficiente y estar acondicionado para que haya espacio apto para permitir moverse con facilidad. Un ambiente físico con adecuado diseño del lugar cómodo permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Por el contrario, si existen entornos físicos peligrosos o incómodos trae como consecuencia insatisfacción, irritación y frustración que si no se atiende a tiempo conlleva a la desmotivación, bajo rendimiento, ausentismo entre otros, con repercusión negativa para los objetivos estratégicos organizacionales.

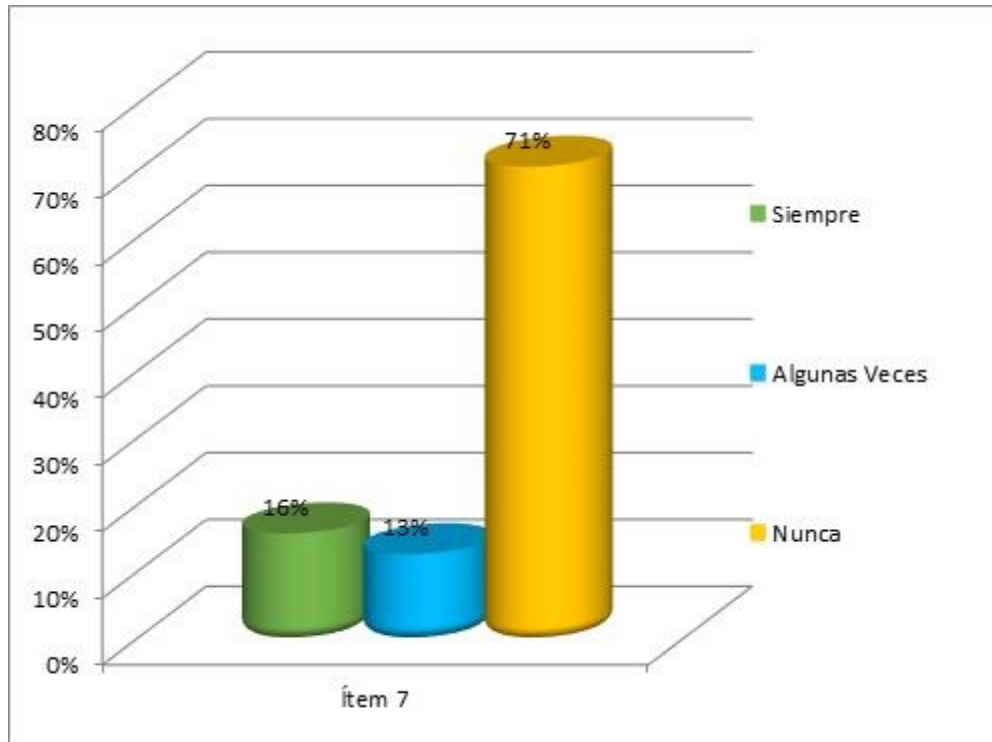
Ítem 7: ¿El jefe (a) del área ejerce su liderazgo estimulando y orientando a los trabajadores para el logro de las actividades que le son asignadas?

Cuadro 16
Liderazgo

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia					
		Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
31	7	5	16	4	13	22	71

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 11
Liderazgo



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

Con relación al gráfico 11, en este se observa la dimensión: factores del ambiente social. Indicador: liderazgo; ítem siete (7), el dieciséis por ciento (16%) de los encuestados manifestó que siempre el jefe (a) del área ejerce su liderazgo estimulando y orientando a los trabajadores para el logro de las actividades que le son asignadas, otro trece por ciento (13%) manifestó que algunas veces tienen ese liderazgo., mientras que el setenta y un por ciento (71%) de ellos se inclinó por la opción nunca.

Partiendo de los resultados se pudo observar la necesidad manifiesta del personal que participo en la investigación, de contar con un líder que los oriente, guie, estimule y los motive hacia el logro. En sí lo anterior, repercutiría de manera positiva en el desempeño laboral del personal de la institución, lo que traería como consecuencia el logro de los objetivos estratégicos

organizacionales.

En la misma línea, Robbins, (1999: 347), define el Liderazgo como la “capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas”. En otras palabras, es la destreza que posee un individuo para actuar sobre otros, es decir, ser un buen líder logrando de esta manera un buen desempeño profesional; los líderes organizacionales deben poseer la capacidad de expresarse, interactuar socialmente con el entorno laboral logrando con ello la productividad del trabajo.

Al respecto, un líder deberá saber de todo un poco, y también conocer todos aquellos aspectos que pueden afectar una organización, estar preparado para enfrentarlo y ser consciente de que a medida que avanza el tiempo además de presentársele en el camino herramientas útiles para sobrellevar cualquier adversidad, aparecen también obstáculos que opacan el panorama. Es entonces donde deberá demostrar que puede hacerle frente a todo eso y junto con el equipo humano que dirige enfrentarlo, contrarrestarlo, y aprender de ello para experiencias futuras.

En tal sentido, Mintzberg (2005) señala que el liderazgo está constituido por las habilidades humanas para el logro de las actividades previamente planteadas, contando además con el apoyo del resto de los integrantes de la organización. De acuerdo con este planteamiento, el líder lo representa un individuo que pone en práctica las capacidades cotidianas tanto personales como profesionales que le permita influir sobre otros individuos, para que ejecuten con eficiencia y eficacia sus tareas.

De esta manera, el fortalecimiento de las organizaciones se basa en el liderazgo que debe ejercer el gerente, por lo tanto tiene que implementar estrategias, tales como: generar climas de trabajo agradable, tomar en

consideración las características humanas, establecer equipos sinérgicos, motivar al equipo de trabajo, dirigir las labores, motivar al grupo de trabajo, dirigir las labores, evaluar los procesos aplicados y sobre todo responder con sabiduría a las incertidumbre del personal a su cargo, con el propósito de lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

Ítem 8: ¿Existen buenas relaciones de trabajo entre el jefe-trabajadores, trabajador-trabajadores?

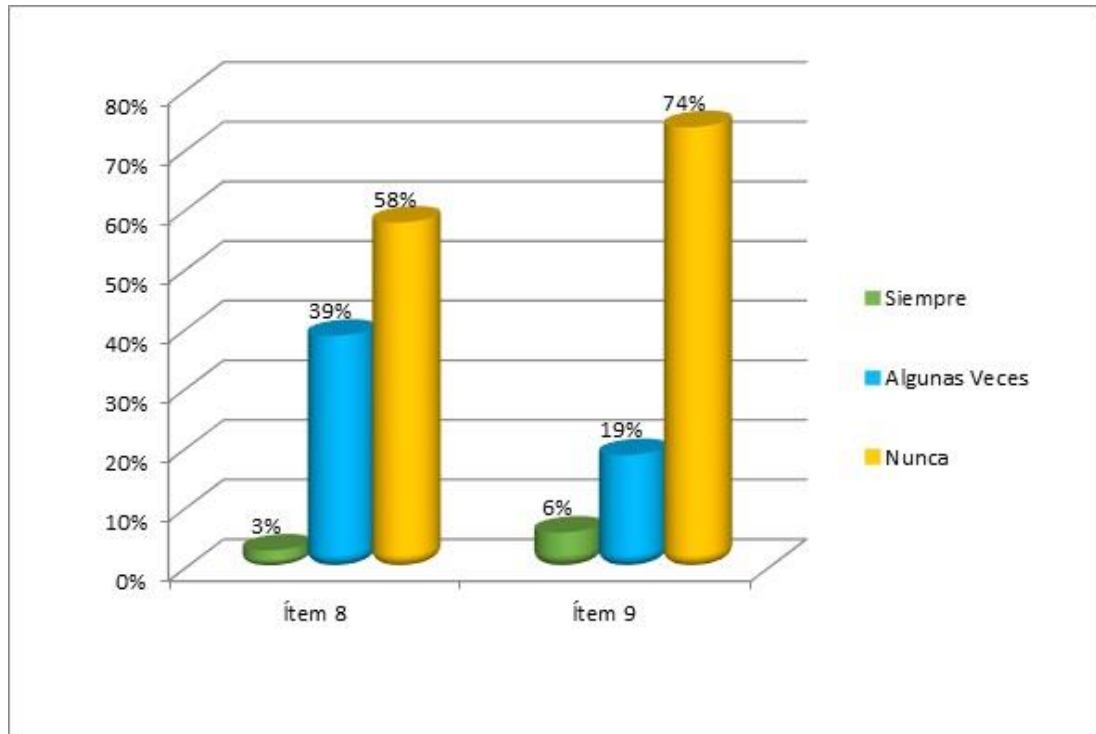
Ítem 9: ¿Considera que existe colaboración entre el personal de su área con el del resto de los trabajadores de la Contraloría?

Cuadro 17
Relaciones Interpersonales de Trabajo

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia					
		Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
31	8	1	3	12	39	18	58
	9	2	6	6	19	23	74

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 12 Relaciones Interpersonales de Trabajo



Fuente: Gutiérrez, J (2017), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

En el cuadro nº 17, gráfico nº 12 se visualiza que, en el ítem ocho (8), el tres por ciento (3%) de los encuestados manifestaron que siempre existen buenas relaciones de trabajo entre el jefe-trabajadores, trabajador-trabajadores. El treinta y nueve por ciento (39%) se inclinó por la opción “algunas veces”; mientras que el cincuenta y ocho por ciento (58%) indicó que nunca hay buenas relaciones.

El resultado de las respuestas de esta pregunta, destaca la alternativa nunca, significa que las relaciones interpersonales no son las más favorables, lo que pudiese quedar en peligro la estabilidad laboral, debido a la poca

interacción entre los trabajadores que hacen vida activa en dicha institución fiscalizadora.

Es preciso señalar que, algunos estudios realizados sobre este aspecto determinan que promover interacciones e interrelaciones efectivas constantes entre compañeros, homólogos y superiores, es la clave para mantener al personal motivado y generar un clima organizacional sano, con repercusiones positivas que conlleva a la efectividad organizacional.

En tal sentido, cuando las condiciones laborales son positivas, éstas hacen que los trabajadores se sientan mucho más confiados al momento de solicitar una opinión o compartir sus ideas con el resto del equipo de trabajo.

Con respecto, a los resultados de la información aportada por los encuestados en el ítem nueve (9), el seis por ciento (6%) expresó que siempre existe colaboración entre el personal de cada área con el del resto de los trabajadores de la Contraloría del Estado Yaracuy; mientras que el diecinueve por ciento (19%) expresó que algunas veces hay colaboración en el grupo de trabajo; y el setenta y cuatro por ciento (74%), expresó que nunca se colaboran entre las diferentes áreas que integran la Contraloría Estatal.

En correspondencia con la anterior, el resultado sobresaliente fue la alternativa de nunca, lo que significa que la colaboración entre los trabajadores no es favorable en la Contraloría; hoy en día las empresas, instituciones u organizaciones, buscan personas que trabajen bien en equipo, que logren alcanzar un alto grado de colaboración entre sus miembros. No obstante, si en el trabajo existe una persona que se guarda la información y no la comparte con el resto del equipo de trabajo, adicionalmente, no se integra al equipo, poco colaborativo, muestra un comportamiento contrario al resto del personal; este individuo puede estar afectando el clima organizacional, las relaciones socio laborales y el desenvolvimiento operativo del departamento y/o gerencia.

Las causas están ligadas a varios factores tales como: competencias o rivalidades, malos entendidos entre los equipos, resistencia a los cambios, falta de acciones correctivas que generen iniciativas en cuanto a la interacción y colaboración entre los trabajadores que pasan la mayor parte de sus vidas conviviendo entre sí. Pinilla (2010), expone que:

entre la alta dirección, la gerencia o la administración y los trabajadores, lo que constituye un factor esencial para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y el bienestar de quienes participan en las actividades empresariales. Todo ello servirá, sin duda, para desarrollar la producción en beneficios de todos. (p158).

De acuerdo con el autor, en un lugar de trabajo debe reinar las buenas relaciones interpersonales para que haya armonía y se cumplan las metas trazadas en aras de lograr un adecuado clima organizacional, éste a su vez influye sobre el desempeño de las personas y los equipos de trabajo.

El autor además resalta, que no solo es fundamental una buena convivencia entre el personal de un mismo nivel jerárquico dentro de una institución, sino que también es primordial las relaciones y la colaboración activa entre las diferentes áreas de trabajos, entre ellas están: las direcciones administrativas, los jefes de todos los departamentos y los subordinados para que se genere un ambiente de trabajo acorde.

Ítem 10: ¿Existe comunicación entre su equipo de trabajo, y con el resto de las áreas de la organización?

Ítem 11: ¿Considera que un ambiente organizacional adecuado genera buena comunicación laboral?

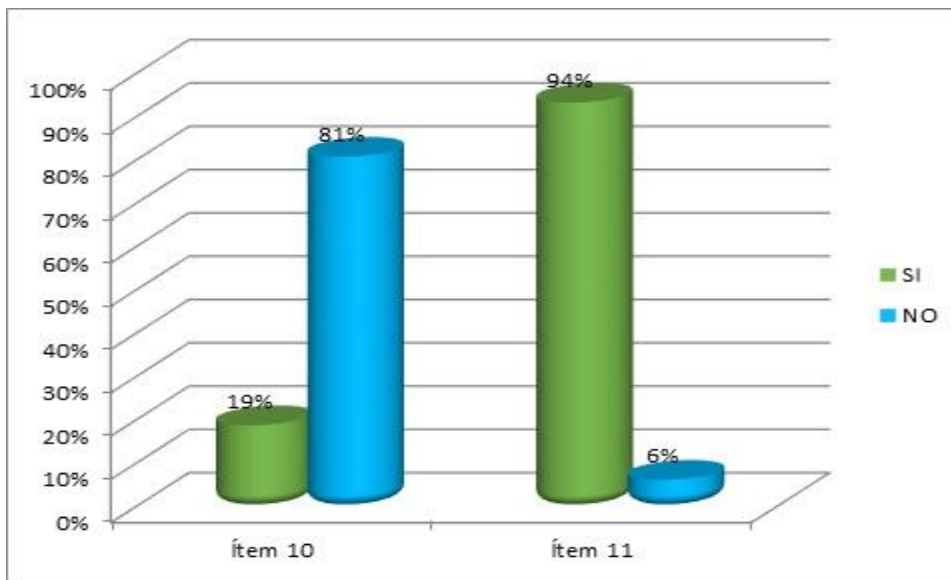
**Cuadro 18
Comunicación**

		Alternativas / Frecuencia
--	--	---------------------------

Nº Muestra	Ítem	Si	%	No	%
31	10	6	19	25	81
	11	29	94	2	6

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 13 Comunicación



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

Con atención al ítem 10, el diecinueve por ciento (19%) de los encuestados manifestaron que sí existe comunicación entre el equipo de trabajo con el resto de las áreas de la organización, mientras que el ochenta y uno por ciento (81%) manifestó lo contrario.

En este ítem, destaca la alternativa negativa, lo cual indica que la comunicación entre el personal que labora en la Contraloría, es considerablemente deficiente. Es necesario acotar que un mal servicio de la comunicación es causa de muchos problemas que presentan las

organizaciones. Y si no se resuelven inmediatamente pueden crear sentimientos negativos entre los compañeros, relaciones débiles entre los líderes y el resto de los empleados, y una disminución de la capacidad productiva, afectando la continuidad de los procesos que se desarrollan en la organización y por ende lo anterior, puede influir en el clima laboral.

Con relación al ítem 11, el noventa y cuatro por ciento (94%) de los encuestados manifestó que, un ambiente organizacional adecuado si genera buena comunicación laboral; no obstante, el otro seis por ciento (6%) expresó que no.

Pese a los resultados de la pregunta anterior donde se refleja la poca comunicación que existe en los trabajadores de la Contraloría, este ítem 11, indica, que el mayor porcentaje de los trabajadores consideran la importancia que tiene un ambiente con todas las condiciones laborales para generar una comunicación eficaz entre todos sus miembros, sin embargo, en la información adicional aportada por los encuestados, arrojó que muchas veces dicha comunicación no es efectiva, a pesar que ellos saben el valor significativo que tiene la comunicación dentro de su área de trabajo para lograr el cumplimiento cabal de las tareas asignadas.

Estos resultados coinciden con Castillo (1999: 289), cuando expresa que: “la comunicación es el proceso dinámico en el cual se envían y reciben mensajes que fundamentan la existencia, progresos, cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones”. Es decir que, a través de la comunicación se logran los objetivos previstos y se trabaja con armonía en el ámbito socio-laboral.

Por otro lado, Chiavenato (2000) considera que la comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos fundamentales: primero, proporcionar información y comprensión necesaria para que las personas

puedan desempeñar sus tareas, segundo, promover las actitudes necesarias para impulsar la motivación, cooperación y la satisfacción en el trabajo que se realiza. Tomando en consideración este aporte, cabe señalar que las personas tendrán mejor desempeño si están satisfechos y motivados para el trabajo.

Ítem 12: ¿Considera usted, que el área donde desempeña funciones existen conflictos relacionados con la parte laboral y social?

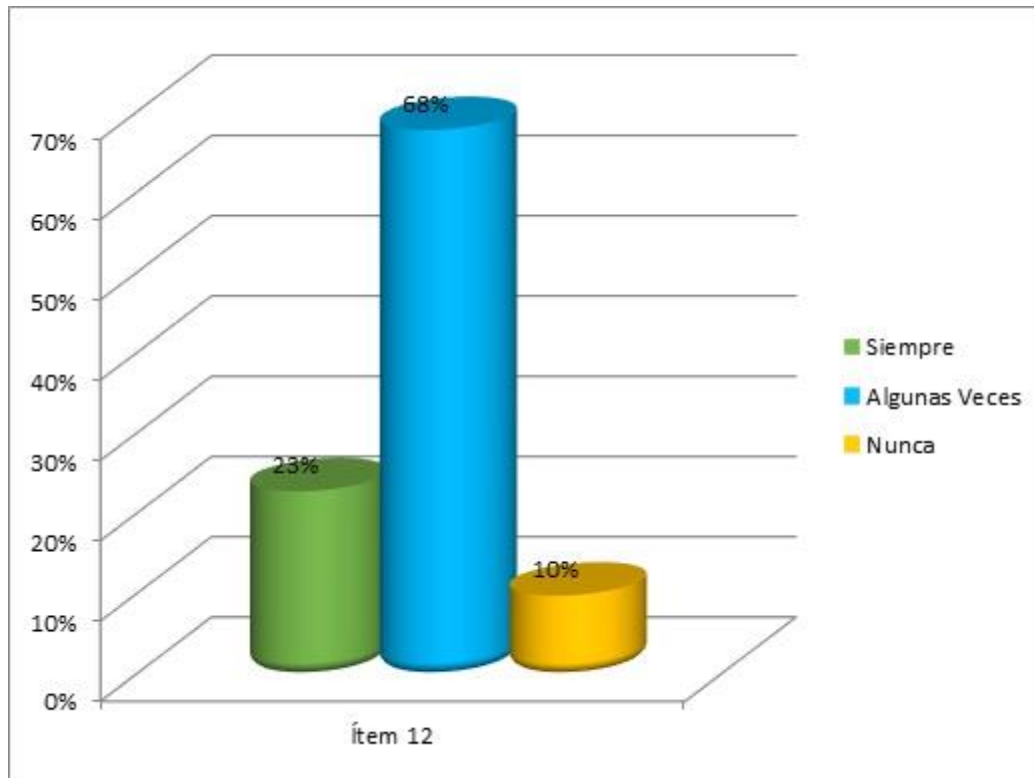
Cuadro 19
Conflictos

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia					
		Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
31	12	7	23	21	68	3	10

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 14

Conflictos



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

Los resultados que se observan en este gráfico 14, indicador conflictos, ítem 12, el veintitrés por ciento (23%) manifestaron que, siempre en el área donde desempeña sus funciones existen conflictos relacionados con la parte laboral y social. Mientras que el sesenta y ocho por ciento (68%) manifestó que algunas veces suceden conflictos, el restante es decir el diez por ciento (10%), de los encuestados manifestó que nunca existen conflictos en la Contraloría del Estado Yaracuy.

En el ítem, indicado se observó que las alternativas de respuestas que prevalecieron fue la de algunas veces y siempre, al aglutinar ambas alternativas sumaría el 91% de las respuestas del personal, lo que por

deducción pudiese indicar que esto se debe a que el esquema de dirección que se aplica o que siguen los líderes en dicha institución es inapropiado.

En esta dirección, Fuentes (2001), señala que en todo sitio de trabajo es inevitable el conflicto y ésta incidencia muchas veces repercute en el clima organizacional, de acuerdo a la manera cómo actúa la gerencia, lo que trae como resultado que se perjudique a la organización o pudiese llevarla a su eficiencia que es lo esperado por los líderes.

Al respecto, los líderes deben tener la destreza de manejar los conflictos, este se entiende por el conjunto de estrategias que permita prevenir un aumento de tensiones y a su vez transformar las relaciones de confrontación en colaboración para lograr la convivencia pacífica entre todos.

Ítem 13: ¿En la Contraloría se le motiva para desarrollar actitudes adecuadas en el desempeño de su tarea?

Ítem 14: ¿Se siente motivado (a) y con voluntad para cumplir con las responsabilidades asignadas dentro de la Contraloría?

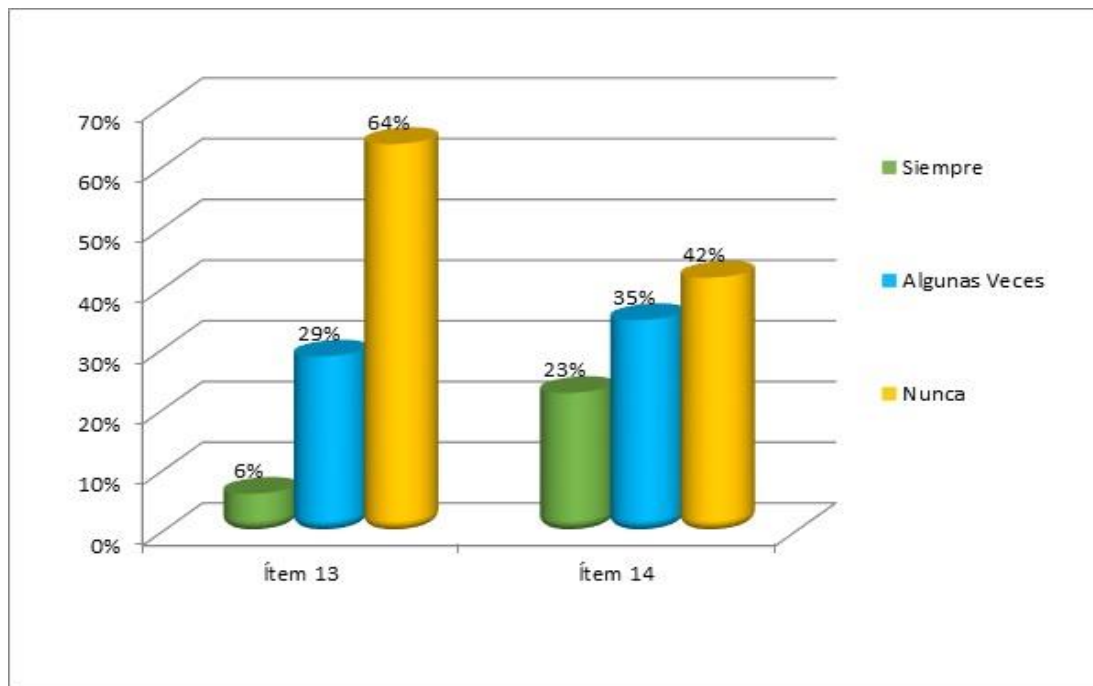
Cuadro 20
Motivación

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia
-----------------------	-------------	----------------------------------

		Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
31	13	2	6	9	29	20	64
	14	7	23	11	35	13	42

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 15 Motivación



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

El gráfico nº 15, indicador motivación, ítem 13, el seis por ciento (6%) de los encuestados manifestó que siempre en la Contraloría se le motiva para desarrollar actitudes adecuadas en el desempeño de su tarea. el otro veinte nueve por ciento (29%) manifestó que algunas veces los motivan y el sesenta y cuatro por ciento (64%) expresó que nunca lo hacen.

Conforme a los resultados observados en el gráfico, con respecto al ítem 14, el veinte tres por ciento (23%) de los trabajadores encuestados, manifestaron que siempre están motivados (as) y con voluntad para cumplir con las responsabilidades asignadas dentro de la Contraloría. El treinta y cinco por ciento (35%) expresó que algunas veces están motivados, y el otro cuarenta y dos por ciento (42%) manifestó que nunca se motivan para cumplir con sus funciones encomendadas.

Los resultados de los dos ítems anteriores (13 y 14), se muestra que los encuestados no siempre se sienten con ánimo a realizar sus tareas diarias, lo que pudiera afectar el desenvolvimiento efectivo de los trabajadores, ya que no tienen la fuente inspiradora para ejecutar sus tareas como consecuencia de la poca creatividad de los superiores en impulsarlos a mejorar el desempeño laboral.

Para Koontz y Weihrich (1999:501), la motivación “implica una serie amplia de impulsos, deseos necesidades...”, es decir que, dentro de una organización es necesario que los jefes propicien motivación hacia sus trabajadores, ya que ésta va de la mano hacia el impulso de realizar las actividades laborales de manera eficaz.

Es por ello que, la motivación como fuerza impulsora es un componente de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preferencia. El estar motivado hacia el trabajo, además, trae varios resultados psicológicos positivos, así como lo son la autorrealización, el ser y sentirse competentes y útiles, mantener la autoestima elevada.

Robbins (1999) define a la motivación aplicada al ámbito laboral como:

La voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Es decir, predisponer al personal para que trabaje en un nivel, forma y tiempo deseado. Despertar el interés, la atención y el compromiso del personal hacia los objetivos y valores de la organización (p.168).

En suma, los trabajadores deben estar motivado para que se logren los resultados esperados por la organización, por lo que se deben aplicar estrategias que despierten el interés del personal en realizar sus labores de manera eficaz y eficiente, tomando en cuenta que deben ser recíproca las respuestas.

Entendiéndose, que la motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, porque permite encaminar la energía, el esfuerzo, y la conducta del trabajador, lo cual le permite sentirse mejor en relación a lo que hace, a la vez lo estimula a trabajar con mayor fuerza para lograr con éxito los objetivos de la organización.

Ítem 15: ¿Su jefe (a) gestiona para que se ejecuten actividades de capacitación que permitan mejoras su desempeño laboral?

Ítem 16: ¿En la Contraloría toman en cuenta su opinión en cuanto a propuestas para recibir capacitación que permita mejorar su desempeño?

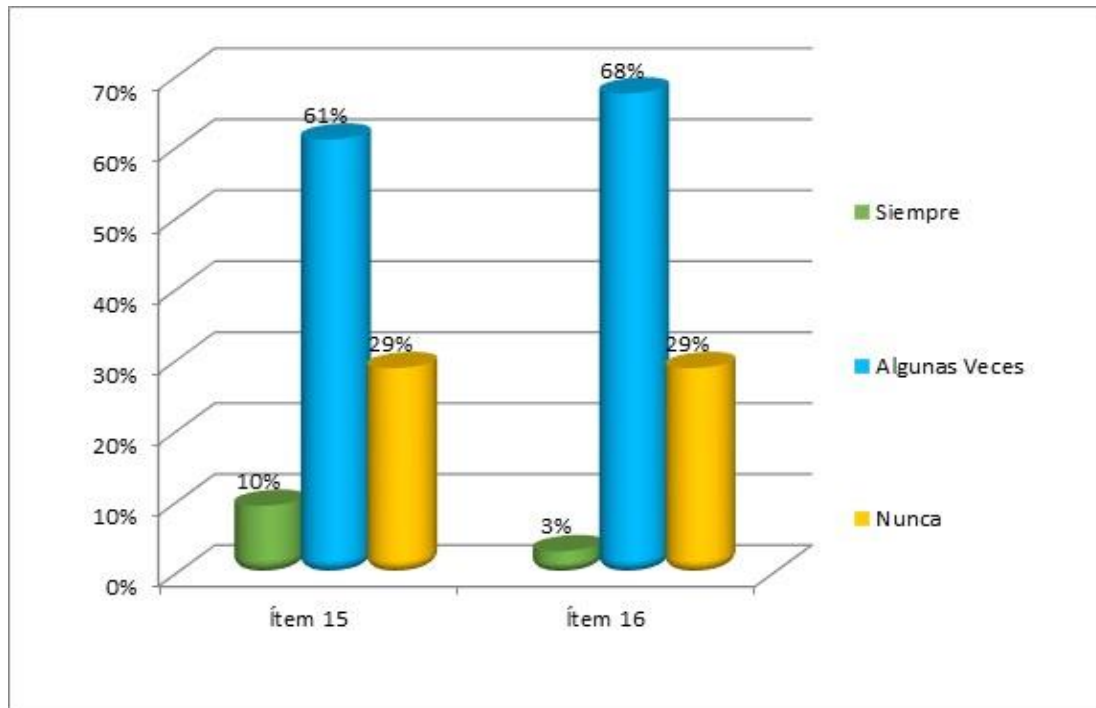
Cuadro 21

Capacitación

N° Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia					
		Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
31	15	3	10	19	61	9	29
	16	1	3	21	68	9	29

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 16 Capacitación



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

En función de los datos reflejados en este gráfico nº16, con relación a la dimensión: factores del ambiente social, indicador: capacitación, ítem 15, el diez por ciento (10%) de los encuestados manifestaron que siempre los (as) jefes (as) gestionan para que se ejecuten actividades de capacitación que

permitan mejoras su desempeño laboral en la Contraloría; el sesenta y un por ciento (61%) consideró que algunas veces lo hacen y el restante veintinueve por ciento (29%) expresó que nunca realizan actividades de capacitación.

Con respecto al ítem 16, el tres por ciento (3%) de los encuestados manifestó que en la Contraloría siempre toman en cuenta la opinión de sus trabajadores en cuanto a propuestas para recibir capacitación que permita mejorar su desempeño; mientras que el otro porcentaje y bastante significativo, es decir el sesenta y ocho por ciento (68%) manifestó que alguna veces , por otro lado, el veintinueve por ciento (29%) expresó que nunca le dan la respectiva participación para lograr oportuna capacitación.

De acuerdo con los resultados, en las Direcciones de Control en estudio, no se ha tomado verdaderamente en cuenta la capacitación como valor agregado a pesar de ser un proceso educativo de corto plazo, por la poca inversión monetaria que permita la actualización de conocimiento del personal para tener un mejor rendimiento durante las jornadas laborales, lo que trae como consecuencia resultado desfavorables, además no se toma en cuenta lo suficiente la opinión de los interesados para saber cuáles son las necesidades que se debe reforzar a través de la capacitación.

Chiavenato (2002), afirma que, el proceso de capacitación les permite a los individuos adquirir conocimientos relativos al trabajo, desarrollar habilidades, así como competencias, en función de objetivos precisados. El referido autor indica que:

La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico, así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar

aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa (p.234).

Es por ello, que se destaca la importancia que tiene la capacitación ya que este es un proceso en el cual los participantes de una organización aprenden lo relacionado a su puesto de trabajo para incrementar la eficiencia de sí mismos y a la vez de la organización a la cual forman parte. Es estar al tanto cómo hacer determinadas tareas y al practicarlas se vuelvan una habilidad que los ayudará a saber qué hacer.

Por otro lado, se considera que la capacitación es un proceso que se da a corto plazo, utilizando un procedimiento sistemático, organizado y muy bien planeado, a través de un conjunto de acciones administrativas y educativas encaminadas al mejoramiento y cambio en el conocimiento, las habilidades y actitudes de las personas en una organización, con el propósito de favorecer los niveles de desempeño relacionadas con los requerimientos del puesto de trabajo, de igual manera, posibilitando su desarrollo personal, así como la eficiencia, eficacia y efectividad laboral.

Por los resultados, es importante destacar que, de la capacitación del personal que labora dentro de una organización, depende el logro de los objetivos de ella, en tal sentido, es necesario que se le facilite constantemente y se realicen dinámicas para la mejor comprensión y motivación de los empleados, que se verá manifestado posteriormente en el desempeño del trabajador.

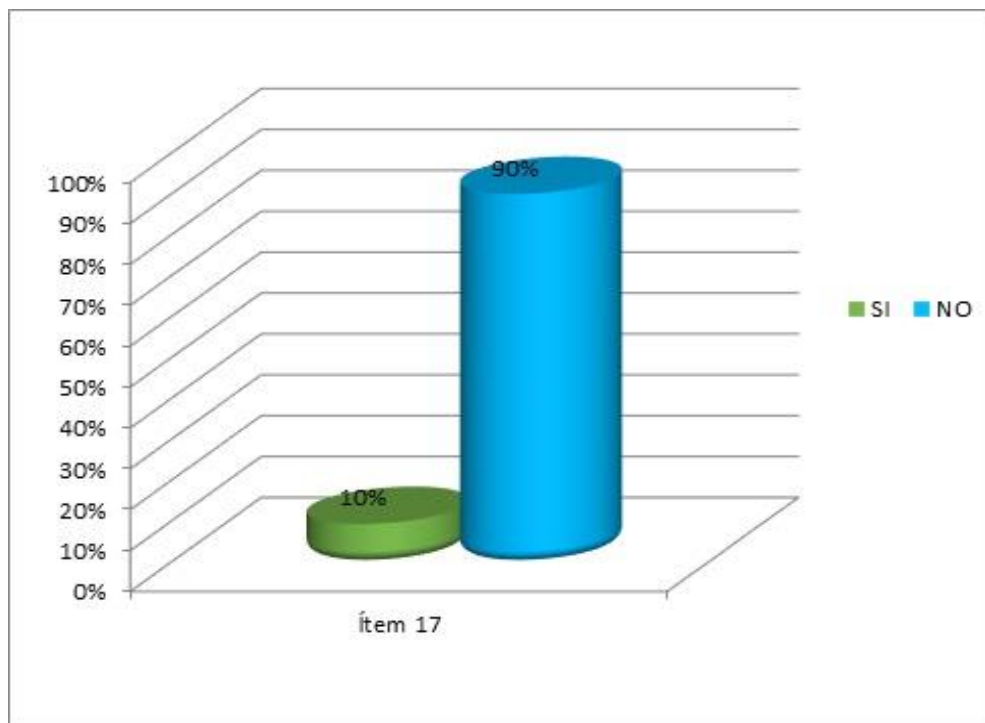
Ítem 17: ¿Considera que en la Contraloría estimulan al personal y reconocen los esfuerzos adicionales, en cuanto a: experiencia, compromiso, puntualidad y. mecanismos de apoyo?

Cuadro 22 Estímulos y Recompensas

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
31	17	3	10	28	90

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 17 Estímulos y Recompensas



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

En lo que respecta al cuadro nº 22, gráfico 17, ítem 17, el diez por ciento (10%) de los trabajadores encuestados, manifestaron que en la Contraloría si estimulan al personal y reconocen los esfuerzos adicionales.

En cuanto a: experiencia, compromiso, puntualidad y. mecanismos de apoyo. Por otro lado, el noventa por ciento (90%) expresó que no se estimula al personal en ese sentido.

Los resultados, permitieron constatar que muy pocas son las recompensas recibidas por parte de los líderes a pesar que es fundamental en el desempeño, no obstante, no se toman en cuenta la experiencia, años de servicios y puntualidad para percibir beneficios adicionales, lo que genera descontento en el equipo de trabajo.

Becerra y Merlos (2005:14), definen estos beneficios como; “estímulos de carácter no monetario, es decir reconocimientos o elogio por parte de los supervisores en un momento indicado, reconocimiento del desempeño...”, de acuerdo con la cita, es el impulso que se le debe dar a los trabajadores con el fin de incentivarlos para que continúen con las actividades encomendadas con buen desempeño.

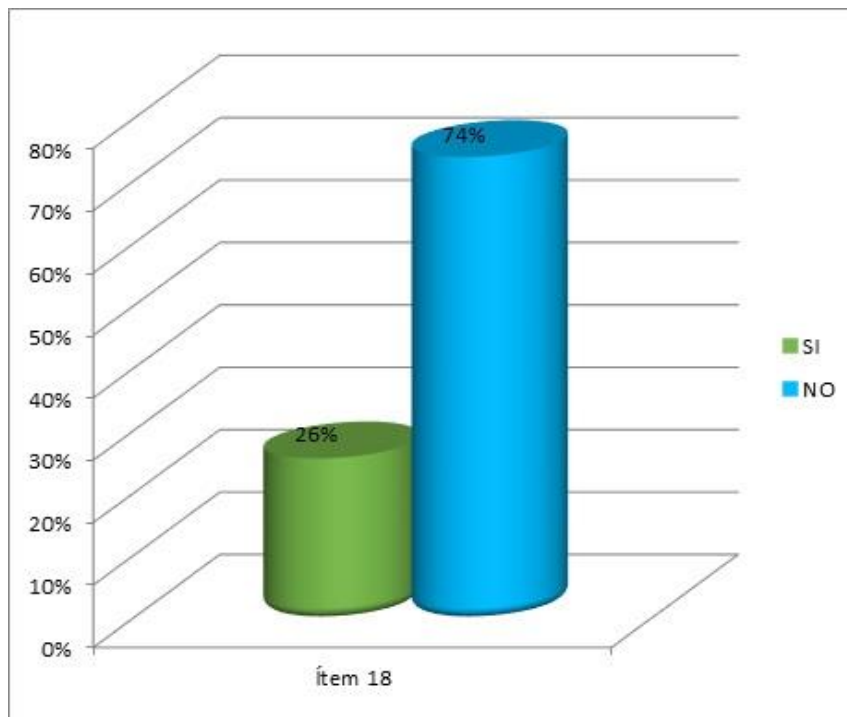
Ítem 18: ¿Su trabajo en la Dirección de Control es remunerado adecuadamente?

**Cuadro 23
Remuneración**

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
31	18	8	26	23	74

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 18 Remuneración



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

En el ítem, se observó que las respuestas dadas por los trabajadores en el cuadro 23, gráfico 18, indicador: remuneración, ítem 18, el veintiséis por ciento (26%) de las personas encuestadas expresaron que en la Contraloría si son remunerados adecuadamente; mientras que el otro setenta y cuatro por ciento (74%) manifestó que no tienen buena remuneración.

De acuerdo con la información adicional aportada por los encuestados, se evidenció que el factor remuneración que reciben por el trabajo realizado, no cubre con las expectativas por cuanto no se adecúan a la realidad, debido al alto costo de la vida, lo que trae como consecuencia, la realización de otras actividades en paralelo con el trabajo desempeñado dentro de la empresa a los fines de poder incrementar su capital, lo que trae repercusión negativa pues ejecutan otras actividades en la jornada laboral (horas de trabajo) descuidando las responsabilidades de la institución.

En la misma dirección, Urquijo (2008:85), afirma “el empleado, se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada”, al respecto, es más común ver a las personas trabajando con mucho empeño si ella recibe buenas recompensas.

Ítem 19: ¿Está satisfecho con el alcance de los beneficios socioeconómicos que ofrece la Contraloría para mejorar su desempeño?

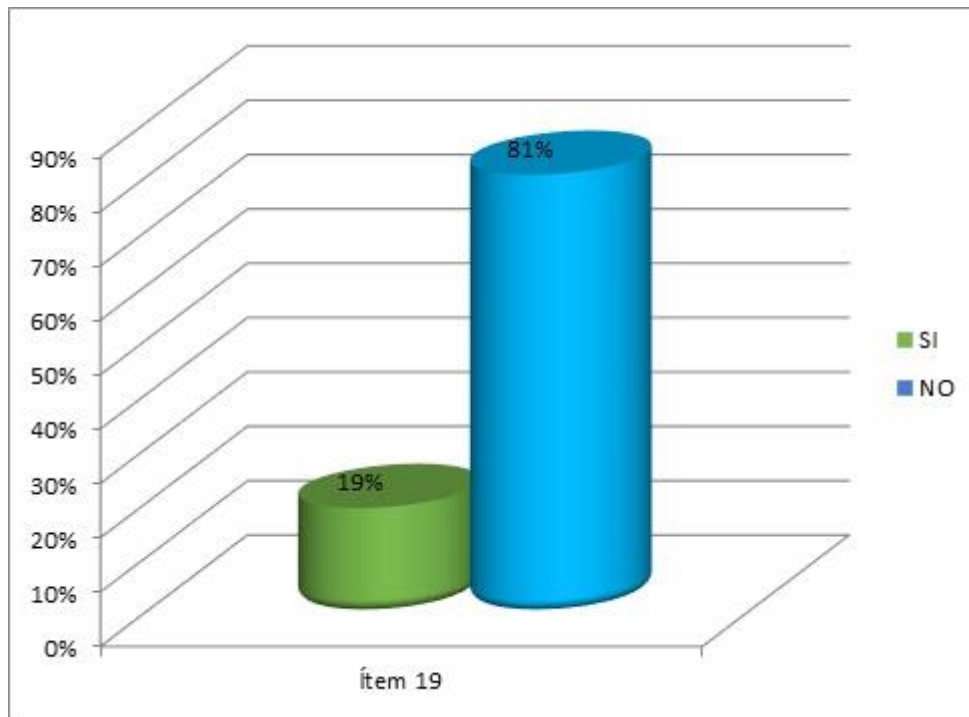
Cuadro 24

Satisfacción Personal

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
31	19	6	19	25	81

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 19
Satisfacción Personal



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

Los resultados observados en el cuadro nº 24, gráfico nº 19, ítem 19 referido al indicador satisfacción, el diecinueve por ciento (19%) de los encuestados manifestó que si están satisfecho con el alcance de los beneficios socioeconómicos que ofrece la Contraloría para mejorar su desempeño laboral; el resto, equivalente al ochenta y uno por ciento (81%) opinó que no

están satisfechos con estos beneficios; considerándose esta cifra significativa con relación a las respuestas dadas por los demás encuestados.

Los beneficios percibidos, de acuerdo con la información aportada, no son los más acordes para lograr el bienestar de los trabajadores, estos acotaron que no cuentan con seguro médico, entre otros que conlleven a mejorar la productividad, Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719), comentan que la satisfacción laboral es “un estado emocional placentero...es alcanzado satisfaciendo requerimientos individuales a través de su trabajo”. Es decir, que los trabajadores pueden a través de las recompensas percibidas, sentirse motivados para alcanzar las metas trazadas en el ejercicio del desempeño.

Aunque la satisfacción por realizar la tarea pudiera ser buena en la contraloría, pero los empleados según los resultados de los encuestados perciben que su trabajo no es adecuadamente valorado ni recompensado, sobre la perspectiva de Márquez, (2001), alude que la satisfacción podría definirse como la actitud que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, esta actitud está fundada en los valores y creencias que el trabajador despliega de su propia tarea.

Las actitudes son concluyentes tanto por las características del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. Sobre este mismo contenido Davis y Newtrom, (1999:276), definen la satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”; en tal sentido, la implicación teórica expuesta hace constatar que existe poca satisfacción laboral en la contraloría, visto por la actitud de los trabajadores basada en sus creencias y valores desarrollados frente a su propio trabajo.

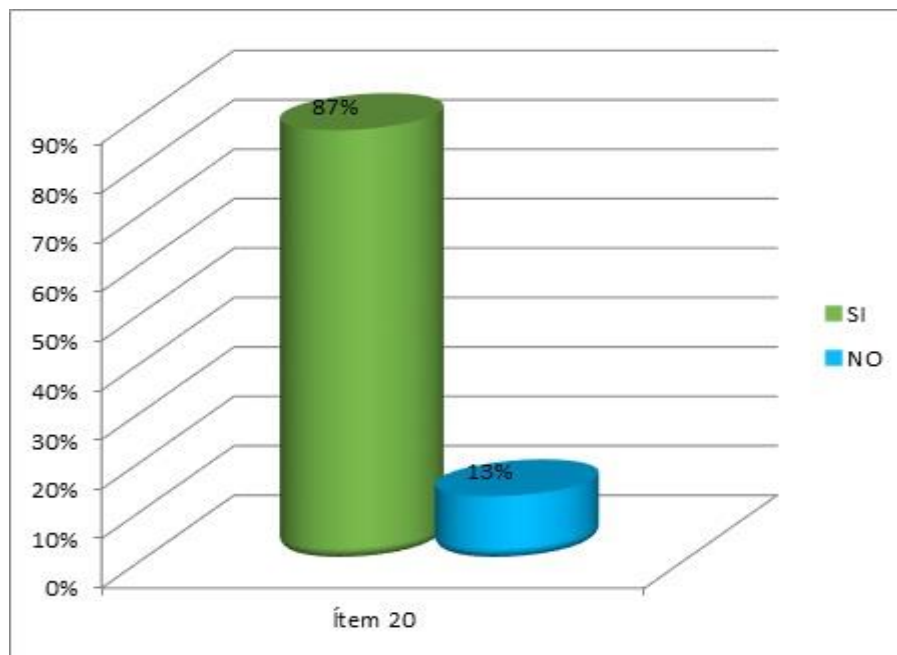
Ítem 20: ¿Se siente orgulloso(a) de ser personal activo de la Contraloría del Estado Yaracuy?

Cuadro 25
Identidad

Nº Muestra	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
31	20	27	87	4	13

Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico 20
Identidad



Fuente: Gutiérrez, J (2018), a partir de la aplicación del instrumento.

Análisis

Conforme con los resultados apreciados en el ítem 20, el ochenta y siete por ciento (87%), de los encuestados expresaron que se sienten orgullosos (as) de ser personal activo de la Contraloría del Estado Yaracuy. No obstante, el trece por ciento (13%) de ellos manifestaron que no están orgullosos de pertenecer a esta institución.

Con relación a este resultado, se evidenció que la mayoría de los encuestados están identificados, lo que significa que se sienten orgullosos por formar parte de la institución pública a pesar de las circunstancias a la que están rodeados. Para Laing citado por Rodríguez (1989: 17), "La identidad es el sentido que un individuo da a sus actos, percepciones, motivos e intenciones". Con identidad se puede lograr el éxito y ser más productivo, debido que el trabajo es constitutivo de la identidad, es decir lo que se hace, condiciona quién eres para lograr competencia productiva.

Para Torres (1996:34), "las competencias productivas tienen que ver con la capacidad de estar abierto e inmerso en los cambios que se suceden a gran velocidad para orientar y estimular..."; esta interacción está destinada a estimular la capacidad de comunicarse y entenderse con el otro; ejercer la tolerancia, la convivencia, la cooperación entre todos, logrando de esta manera un buen clima organizacional.

Lo planteado se relaciona con la cultura organizacional, por cuanto simboliza un esquema complejo de expectativas, creencias, valores, ideas, actitudes y conductas que comparten los integrantes de una organización para lograr la identidad en el centro de trabajo. Esta se convierte en una poderosa fuerza que estimula el comportamiento individual y grupal dentro de la organización.

Con respecto a esto, Amorós (2007:232) expone que, "una cultura organizacional surge cuando los integrantes comparten conocimientos y suposiciones conforme descubren o desarrollan formas de hacer frente a los aspectos de adaptación externa e integración interna". Con relación a la cita, los individuos se sienten identificados con su trabajo cuando exista armonía, tolerancia, comprensión, entre muchos otros elementos que definen su desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el apartado se presentan las conclusiones que surgen en el desarrollo de esta investigación, acá se dará cuenta de cada uno de los objetivos propuestos y que fueron alcanzados en el estudio desarrollado.

Con el propósito, de dar respuesta al primer objetivo planteado el cual estuvo referido al ***diagnóstico del clima organizacional en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy***, se evidenció que el clima organizacional existente en la institución visto por los factores estructurales y el ambiente físico, no es favorable para el personal que presta servicio en la institución, lo que hace que influya de forma negativa en el rendimiento y desempeño del personal, debido que no cuentan con los equipos y las herramientas tecnológicas requeridas para ejecutar las funciones del cargo por los cuales fueron contratados, así mismo, lo anterior influye en que los trabajadores no puedan cumplir efectivamente y en tiempo esperado las asignaciones establecidas en los Planes Operativos Anuales (POA).

Hay que hacer notar, que los resultados del instrumento aplicado permitieron conocer que el ambiente laboral no es el más idóneo y confortable para el desenvolvimiento de los trabajadores, debido a la deficiencia en la iluminación, aclimatización (aires acondicionados), deterioro de las instalaciones por la humedad, desprendimiento del techo por filtraciones de aguas pluviales, entre otros. Lo antes expuesto, trae como consecuencia desmotivación e insatisfacción en los trabajadores de las Direcciones de Control para ejecutar de manera efectiva sus labores cotidianas.

Vale destacar que el espacio físico en buenas condiciones representa un factor importante del clima organizacional, permitiendo el mejor desempeño o competitividad de cualquier persona que preste un servicio en una institución o empresa, además evita la aparición de algún problema de salud y disminuye el estrés.

Asimismo, como parte de los elementos que dan lugar al clima organizacional de la institución, quedó confirmado a través del estudio que el personal no se siente seguro ante posibles accidentes laborales o sufrir

enfermedades ocupacionales, lo que ocasiona preocupación durante las horas de trabajo, porque no son implementadas las debidas medidas de seguridad e higiene que permita el desarrollo del comportamiento adecuado de los trabajadores.

Es preciso señalar, que las dificultades que presenta la instalación supera los tres años de persistencia por no tener un control y seguimiento de los posibles riesgos debido a la falta de los delegados de prevención, quienes se encargan de vigilar y controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo, lo que trae consigo cierta apatía entre los trabajadores para la ejecución de las tareas asignadas de manera eficaz.

Con respecto al ambiente social que forma parte importante del clima organizacional, se evidenció que existe poca iniciativa de los jefes en orientar, guiar, motivar e impulsar buenas interrelación entre los equipos de trabajo que fomente un clima de respeto, y convivencia efectiva entre todo el personal, lo anterior, trae como consecuencia interacciones e interrelaciones inefectivas que convergen en conflictos entre los trabajadores, sumado a ello también se detectó que existe escasa comunicación en las diferentes áreas de la Contraloría.

Por otra parte, se observó en los resultados que existe en el personal de la Contraloría: insatisfacción, impuntualidad, falta de responsabilidad, retardo en cuanto a la entrega de los informes de auditorías e incumplimiento de los objetivos y metas, los cuales pueden ser vistos como el reflejo de la desmotivación todo ello, influye e impacta el clima organizacional. En suma, esta situación debe ser considerada por la alta gerencia pues son elementos que afectan drásticamente la institución.

En atención, al segundo objetivo planteado, referido a ***descripción de los factores del clima organizacional que inciden en el desempeño***

laboral del personal técnico-fiscal en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy, se comprobó que dentro de la institución pasó a un segundo plano: la motivación, el estímulo, las recompensas y remuneraciones, por cuanto no se aplican como incentivos y premios para reforzar el desempeño de los trabajadores.

Los resultados arrojaron que el personal de las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría no son motivados para lograr el desarrollo de actividades adecuadas en el desempeño de sus tareas, lo que genera dejadez durante las jornadas laborales e impidiendo que se genere cualquier cambio que vaya en pro de la institución.

Además, no percibir la remuneración acorde a sus cargos, por cuanto no se ajusta al alto costo de la vida, no les permite satisfacer las necesidades del trabajador y de su familia, lo que incide drásticamente en el desempeño laboral de la institución.

Con relación al tercer objetivo de la investigación, en el que se propuso **determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico-fiscal en las Direcciones de Control de la Administración Centralizada y Descentralizada de la Contraloría del Estado Yaracuy**, se concluye que, los factores estructurales y el ambiente físico, así como los factores del ambiente social implícitos en el clima organizacional, tienen incidencia directa con el desempeño laboral del personal técnico fiscal en la Contraloría del Estado Yaracuy.

Tal resultado, se debe a la intervención que tiene la atmósfera en el cual se desarrollan las actividades laborales, en la conducta de los integrantes de la Contraloría del Estado Yaracuy, la misma afecta las capacidades, relaciones

y sobre todo el rendimiento profesional del personal activo de las Direcciones de Control, por las condiciones en las que se encuentran dichas áreas, las cuales son percibidas directamente por ellos. Mantener el equilibrio dependerá de la importancia que la alta gerencia le dé al clima organizacional como factor clave para alcanzar los objetivos y metas propuestas como institución pública, ya que estos tienen efectos inmediatos, tanto en los procesos como en los resultados.

A través de este estudio, se comprobó que un clima organizacional sano, efectivo y próspero es parte fundamental para lograr el éxito en la materialización de las proyecciones planteadas en cualquier organización, por cuanto condiciona el comportamiento y las actitudes de sus integrantes; por ende, conseguir que se ejecute de esa manera, permitiría que los jefes y trabajadores puedan utilizar un mismo lenguaje, la cooperación y las relaciones de ayuda para contribuir a la formación de un clima de respeto y armonía, así como el florecimiento del sentido de pertenencia.

Recomendaciones

Como consecuencia del estudio realizado, se despliega un conjunto de recomendaciones, que a continuación se presentan:

- En primera instancia se recomienda dotar de equipos y herramientas tecnológicas indispensables para el mejor desenvolvimiento del personal técnico fiscal (computadoras, fotocopiadoras, escáner, cámaras fotográficas, entre otros), lo cual contribuirá con el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la institución; a la vez permitirán optimizar y mejorar la ejecución de las actividades en los trabajadores en forma eficiente y rápida.
- Adoptar las medidas necesarias para mejorar el espacio y ambiente físico en beneficio de la salud y bienestar de los trabajadores (reparación o

adquisición de aires acondicionados; reparación del sistema eléctrico e iluminación, resarcimiento de las filtraciones del techo, entre otros).

- Es necesario que la alta gerencia aplique estrategias de motivación e incentivos que genere entre los trabajadores más productividad, asistan masiva, aprovechen al máximo el tiempo dentro de la institución e inviertan todos sus esfuerzos para lograr las metas y objetivos. Asimismo, deben propiciar una buena comunicación que evite confusiones y permita la solución de conflictos de manera rápida que permita de esta forma mejorar el ambiente social en la Contraloría.

- Se insta a la Contraloría aplicar mecanismos de retroalimentación, medición y establecimiento de un buen clima organizacional en aras de lograr un mejor desempeño laboral por parte del personal técnico fiscal en la Contraloría del Estado Yzacuy.

- Es importante destacar, que la gerencia debe tomar en cuenta que las mejoras en la organización deben considerar tanto las condiciones del entorno como la forma que cada integrante organiza la información, en el sentido, que estos determinan el sentir, pensar y actuar de cada persona para alcanzar un desempeño eficiente y adecuado dentro de la organización.

- Para valorar el clima organizacional en las instituciones se deben considerar aspectos objetivos materiales como, por ejemplo: la manera de organizar el trabajo, las condiciones físicas en las que se desarrolla el trabajo, los sistemas de reconocimiento premios y castigos utilizados por la organización, la promoción, la equidad y satisfacción en las remuneraciones, la seguridad en el empleo, los beneficios sociales, buena planificación que forman, entre otros factores a la mejora del entorno laboral.

- También se deben considerar elementos subjetivos perceptuales,

como, por ejemplo, la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores, así como guiarlos, las actitudes de los empleados hacia la organización, el nivel de motivación, las relaciones interpersonales, la manera de comunicarse, el nivel de entrega de los empleados hacia ella, la satisfacción y la independencia de las personas en el cumplimiento de sus tareas para lograr de esta manera un buen desempeño laboral.

- Se sugiere que los resultados de esta investigación sean difundidos para su conocimiento y efectos entre los directores, coordinadores y jefes de otras áreas de la institución relacionados con las actividades laborales, con el propósito de poner en práctica las recomendaciones planteadas a la institución

Referencias Bibliográficas

Amibile, Teresa (1999). **Creatividad e Innovación**. Mac Graw Hill. Bogotá.

Amorós, Eduardo (2007). **Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de ventajas Competitivas**. Escuela de Economía. USAT. Lambayeque. Perú.

Andresen, Maike; Domsch, Michel; y Cascorbi, Annett (2007). **Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots**. Journal of Labor Research, Vol. 28: 714-734.

Antúnez, Yokasta (2015). **El Clima Organizacional Como Factor Clave Para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área de Caja de**

las Agencias de Servicios Bancarios Banesco. Ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia, Estado Carabobo. Venezuela.

Arias, Fideas. (2006). **Metodología de la Investigación.** Guía para su elaboración. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.

Arias, Fideas. (2009). **Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo Hacer Un Diseño De Investigación).** Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

Balestrini, Mirian (2007). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.

Bavaresco, Aura (2006). **Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo Hacer un Diseño de Investigación).** Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Becerra, Gabriela y Merlo, Victoria (2005). **Preferencias Relativas de las Recompensas Financieras y no Financieras de Empleados, con Base en el Análisis Conjunto.** Trabajo especial de grado Presentado en la Universidad Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Brito, Juan (1998). **Comunicación y Relaciones Interpersonales.** Programa de Capacitación y Actualización de Tutores. Caracas.

Byars, Lloyd y Rue, Leslie (1983). **Administración de Recursos Humanos. Conceptos y Aplicaciones.** 1ra Edición. México. Editorial Interamericana.

Carrasco, Cristina y Mayordomo, Maribel (2001). **El Estudio del Trabajo de Mujeres y Hombres: una Aproximación Teórica desde el Enfoque Reproductivo.** Universidad de Barcelona. España.

Castillo, Daniel (1999). **La Comunicación en la Educación.** Editorial Stella. Ediciones La Crujía. Primera edición. Buenos Aires.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial. 36.860,** 22 de Diciembre de 1999. Caracas.

Constitución del Estado Yaracuy (2003). **Gaceta Oficial N° 2.583,** 08 de abril de 2003. San Felipe, Yaracuy.

Chiavenato, Idalberto (1992). **Administración de Recursos Humanos.**

McGraw-Hill, México, 1a ed. en español.

Chiavenato, Idalberto (1999). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Introducción de la Teoría General de la Administración**. Editorial Mc-Graw- Hill. Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2002). **Gestión del Talento Humano**. Bogotá Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, Idalberto (2009). **Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones**. Mc Graw Hill. México.

Davis, Keith y Newstrom, John (1999). **Comportamiento Humano en el trabajo**. Ed. McGraw-Hill. México.

Dessler, Gary (1996). **Administración de Personal**. Editorial Prentice Hall. México.

Díaz, Ana (2009). **La Gestión Compartida Universidad Empresa en la Formación del Capital Humano Su Relación con la Promoción de la Competitividad y el Desarrollo Sostenible**. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez Caracas.

Fainsteim, Héctor (2001). **Conducción de Equipos de Trabajo**. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires. Argentina

Fleitman, Jack (2000). **Negocios exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio**. McGraw-Hill Interamericana. México.

Flores, Noelia (2008). **Calidad de Vida Laboral en Empleo Protegido. Evaluación de la Salud y de los Riesgos Psicosociales**. (1ª. ed.). España: Consejo Económico y Social España.

Fuentes, Mara (2001). **Mediación en la solución de conflictos**. Editorial Planeta. Bogotá, Colombia.

González, Héctor (2010). **Importancia de la Tecnología en las Empresas en Contribuciones a la Economía**. Caracas, Venezuela.

Guerra, Pablo (2001). **La Sociología del trabajo como Ciencia. Capítulo II**. Kolping *Montevideo*. Uruguay.

Hernández, Sampieri; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1998). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hernández, Sampieri y Otros (1999). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández, Sampieri Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2007). **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill. México.

Herzberg, Frederick (1959). **La Motivación en el Trabajo**.: Jhon Wiley and Sons. Nueva York, EUA

Hurtado, Jacqueline (2007). **El Proceso de la Investigación Científica** (Fundamentos de la investigación). Limusa. México.

Jiménez, William (2011). **9 factores que Repercuten en el Clima Organizacional y los Objetivos Empresariales**. <http://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>.Consulta: 2017, Octubre 20.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (1999). **Administración, una Perspectiva Global**. Mc Graw Hill, México, D.F. México.

Kotler, Philip, y Armstrong, Gary; (2004). **Fundamentos de Marketing**. Editorial, Pearson-Prentice Hall. España.

Ley de Contraloría (1992). **Gaceta Oficial del Estado Yaracuy N° 1872**. 30 de diciembre de 1992. San Felipe Yaracuy.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001). **Gaceta Oficial N° 37.347**. 17 de diciembre del 2001. Caracas.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y Trabajadores (2012), **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.157**. Caracas.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005). **Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236**. Caracas.

Litwin, Gorge y Stringer, Robert (1968). **Motivation and Organizational Climate**. Harvard Business. Vol. School Press. Boston.

Lucena, Héctor (2007). **Las Relaciones laborales en América Latina XIV** Congreso Mundial de la Asociación Internacional de Relaciones de Trabajo. 11 a 14 de septiembre de 2006. Lima (Perú).

Lucena, Héctor (2009). **Lo Laboral en Tiempos de Transición** Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Luengo, Yubisay (2013). **Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en centros de Educación Inicial**. Presentado en División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia.

Márquez, Mónica (2001). Satisfacción Laboral. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>. Consulta: 2017, Octubre 1.

Mintzberg, Henry (2005). **Gerentes, no MBA: una mirada dura a la práctica suave de la administración y el desarrollo gerencial**, Berrett. Montreal, Canadá.

Navarro, Rubén. García, Arturo. y Casiano Rocio (2007). **Clima y Compromiso Organizacional**. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c>.

Parella, Santa y Martins, Feliberto (2004). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. FEDUPEL. La Editorial Pedagógica. Caracas.

Parella, Santa y Martins, Feliberto (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. FEDUPEL. La Editorial Pedagógica. Caracas.

Pick, Susan. y López, Ana. (1995). **Cómo Investigar en Ciencias Sociales**. Editorial Trillas, S.A. de C.V. Ciudad de México.

Pinilla, Antonio (2010). **Relaciones Humanas y Laborales en la Empresa**. Vol. 6 No. 1, pp. 158-172. Disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=rxSYN>. Consulta: 2017, Noviembre 15.

Pinto, Roberto (1999). **Procesos de Capacitación**. México.

Quintanilla, Miguel y Sánchez, José (1997). **Ciencia, Tecnología y Sociedad**. España.

Ramírez, Tulio (2004). **Cómo Realizar un Proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

Robbins, Stephen (1999). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Limusa. México.

Robbins, Stephen (2002). **La Administración en el Mundo de Hoy**. Editorial Prentice Hall. México.

Robbins, Stephen (2009). **Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Rodríguez, Williams y Viridiana, Luz (2013). **Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Publica**. División de Estudios de Posgrado de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

Rodríguez, José (1989). **Trastorno de Identidad, Factor Común en los Alumnos Problema de Bachillerato**, Tesis maestría de Psicología Clínica, Departamento de Psicología, Universidad de las Américas - Puebla, México.

Sabino, Carlos (2012). **Metodología de la Investigación**. El Cid. Buenos Aires.

Sarduy, Yanetsys. (2011). **El Análisis de la Información y las Investigaciones Cuantitativas y Cualitativas**. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. [Documento en línea]. http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu20207.htm. Consulta: 2017, Diciembre 17.

Suarez, Belkys (2017). **Las Almas del Oro Negro Prácticas Laborales para el Decenio 2000-2010**. Edición 1ra. Editorial Académica Española. Alemania.

Tamayo y Tamayo Mario (1997). **El Proceso de la Investigación Científica (Fundamentos de la Investigación)**. Limusa. México.

Tamayo y Tamayo, Mario (2007). **El Proceso de la Investigación Científica**. Limusa, Noriega Editores. México.

Thompson, Arthur. y Strickland, Lonnie. (2003). **Planeación Estratégica Teoría y Casos**. Editorial McGraw-Hill. México.

Trejo, Melisendra (2013). **Evaluación del Clima Organizacional de las Empresas del Sector Alimentos del Grupo Sindoni**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Valencia. Estado Carabobo. Venezuela.

Torres, Cesar (1996). **Diccionario de Legislación Laboral Internacional**. Editorial Tecno. España.

Universidad de Carabobo (2011). **Normas para la Elaboración y Presentación de los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula. Venezuela.

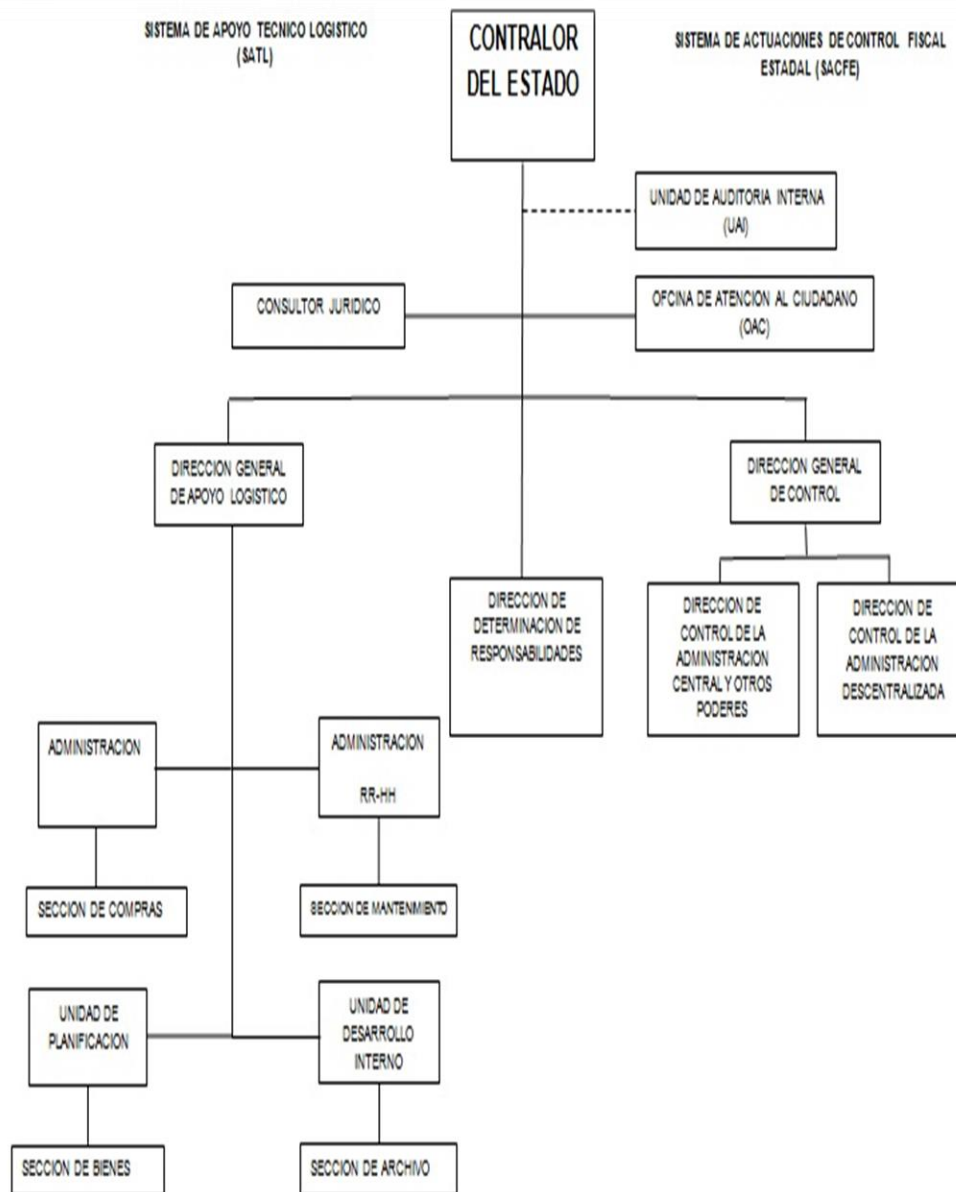
Urquijo, José (2008). **La Remuneración del Trabajo. Manual para la Gestión de Sueldos y Salarios**. Caracas.

Yagosesky Renny (2011). **Los Conflictos en el trabajo**. <https://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-el-trabajo/> Consulta: 2017, Noviembre 1.

Zapata, Ronal (2013). **Clima Organizacional de la Dirección de Recursos Humanos de una Institución de Educación Superior**. Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo. Carabobo.

ANEXOS

ANEXO A
ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO YARACUY



Fuente: Gutiérrez, J (2018), información aportada por la Unidad de Planificación.

ANEXO B

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



**DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES**

INSTRUMENTO

**Estimado (a):
Personal Técnico-Fiscal**

Este cuestionario tiene como propósito, recabar información para elaborar un trabajo de investigación denominado: **INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO YARACUY.**

La información es completamente confidencial, debe responder en forma sincera.

Instrucciones

1.- Lea detenidamente el contenido de cada pregunta.

2.- No deje de contestar ninguna pregunta

3.- Sea sincero en su respuesta, ya que de ella depende la validez de los resultados de este estudio.

4.- Señale con una (x), dentro del paréntesis que aparece al lado de la alternativa que considere correcta, según su opinión ya sea:

S= Siempre () AV = Algunas Veces () . N= Nunca () Si () NO () y en algunos casos aparece una casilla para explicar su selección.

5.- En caso de duda consulte con la investigadora.

Gracias por su colaboración

Atentamente:
La investigadora

Continuación Anexo A

CUESTIONARIO

1 ¿Conoce la estructura organizativa, normas y políticas de la Contraloría del Estado Yaracuy?

Si ____ No ____ Explique _____

2 ¿Los jefes de áreas toman en cuenta su opinión para establecer los objetivos y metas de trabajo?

Siempre ____ Algunas Veces ____ Nunca ____

3 ¿Cuenta con herramientas, equipos y materiales necesarios para efectuar su trabajo adecuadamente?

Siempre ____ Algunas Veces ____ Nunca ____

4 ¿Considera cómodo y amplio el espacio físico donde realizas tus funciones?
Si ____ No ____ Explique _____

5 ¿Considera que el espacio físico en cuanto a la limpieza, olores, ruidos, iluminación, temperatura, medidas de seguridad, es adecuado para cumplir a cabalidad con sus funciones dentro del área de trabajo?

Si ____ No ____ Explique _____

6 ¿Se toman las medidas necesarias para mejorar las condiciones del lugar de trabajo?

Si ____ No ____ Explique _____

7. ¿El jefe (a) del área ejerce su liderazgo estimulando y orientando a los trabajadores para el logro de las actividades que le son asignadas?

Siempre ____ Algunas Veces ____ Nunca ____

8. ¿Existen buenas relaciones de trabajo entre el jefe-trabajadores, trabajador-trabajadores?

Siempre ____ Algunas Veces ____ Nunca ____

9 ¿Considera que existe colaboración entre el personal de su área con el del resto de los trabajadores de la Contraloría?

Siempre ____ Algunas Veces ____ Nunca ____

10 ¿Existe comunicación entre su equipo de trabajo, y con el resto de las áreas de la Contraloría?

Si ____ No ____ Explique _____

11 ¿Considera que un ambiente organizacional adecuado genera buena comunicación laboral?

Si__ No__ Explique_____

12 ¿Considera usted, que el área donde desempeña funciones existen conflictos relacionados con la parte laboral y social?

Siempre ____ Algunas Veces____ Nunca____

13 ¿En la Contraloría se le motiva para desarrollar actitudes adecuadas en el desempeño de su tarea?

Siempre ____ Algunas Veces____ Nunca____

14 ¿Se siente motivado (a) y con voluntad para cumplir con las responsabilidades asignadas dentro de la Contraloría?

Siempre ____ Algunas Veces____ Nunca____

15 ¿Su jefe (a) gestiona para que se ejecuten actividades de capacitación que permitan mejorar su desempeño laboral?

Siempre ____ Algunas Veces____ Nunca____

16 ¿En la Contraloría toman en cuenta su opinión en cuanto a propuestas para recibir capacitación que permita mejorar su desempeño?

Siempre ____ Algunas Veces____ Nunca____

17 ¿Considera que en la Contraloría estimulan al personal y reconocen los esfuerzos adicionales, en cuanto a: experiencia, compromiso, puntualidad y mecanismos de apoyo?

Si__ No__ Explique_____

18 ¿Su trabajo en la Dirección de Control es remunerado adecuadamente?

Si__ No__ Explique_____

19 ¿Está satisfecho con el alcance de los beneficios socioeconómicos que ofrece la Contraloría para mejorar su desempeño?

Si __No__ Explique: _____

20 ¿Se siente orgulloso(a) de ser personal activo de la Contraloría del Estado Yaracuy?

Si____ No____ Explique: _____

ANEXO C

CONSTANCIAS VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



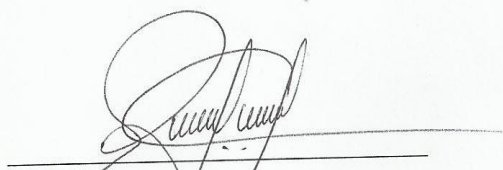
CONSTANCIA VALIDACIÓN DE EXPERTO

Quién suscribe Rosangela Vásquez s.f., Cédula de identidad
V-16.323.330; Título Académico: Magister Scientiarum en
Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, hace constar lo siguiente:

Como Experto he revisado el instrumento de recolección de datos de la
investigación titulada: "INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL DE LA
CONTRALORÍA DEL ESTADO YARACUY".

Este instrumento fue comparado con los objetivos investigativos propuesto por
la investigadora, una vez revisado se considera **VÁLIDO**, según los resultados que se
adjuntan a continuación.

En Valencia, a los 27 días del mes de Junio del año 2017


Firma

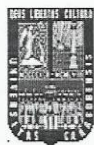
PRUEBA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

EVALUACIÓN PRIMER EXPERTO

ÍTEMS	CLARA		PERTINENTE		RELEVANTE	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓	
8	✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓	
18	✓		✓		✓	
19	✓		✓		✓	
20	✓		✓		✓	

Validado por: Roxanele Vasquez

Fecha: 27/06/2017 Firma: [Signature]



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA VALIDACIÓN DE EXPERTO

Quién suscribe Laura Yiménez, Cédula de identidad
V- 4.964.455; Título Académico: Magister en Administración
de la Educación, hace constar lo siguiente:

Como Experto he revisado el instrumento de recolección de datos de la
investigación titulada: "INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL DE LA
CONTRALORÍA DEL ESTADO YARACUY".

Este instrumento fue comparado con los objetivos investigativos propuesto por
la investigadora, una vez revisado se considera VÁLIDO, según los resultados que se
adjuntan a continuación.

En Valencia, a los 28 días del mes de Junio del año 2017

Laura Yiménez
Firma

PRUEBA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
EVALUACIÓN SEGUNDO EXPERTO

ÍTEMS	CLARA		PERTINENTE		RELEVANTE	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	/		/		/	
2	/		/		/	
3	/		/		/	
4	/		/		/	
5	/		/		/	
6	/		/		/	
7	/		/		/	
8	/		/		/	
9	/		/		/	
10	/		/		/	
11	/		/		/	
12	/		/		/	
13	/		/		/	
14	/		/		/	
15	/		/		/	
16	/		/		/	
17	/		/		/	
18	/		/		/	
19	/		/		/	
20	/		/		/	

Validado por: Magister Laura Giménez

Fecha: 28-06-2017 Firma: Jandresil



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA VALIDACIÓN DE EXPERTO

Quién suscribe Oscaidi Toran, Cédula de identidad
V-5.465.753; Título Académico: Dna en Ciencias de
la Educación, hace constar lo siguiente:

Como Experto he revisado el instrumento de recolección de datos de la
investigación titulada: "INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO-FISCAL DE LA
CONTRALORÍA DEL ESTADO YARACUY".

Este instrumento fue comparado con los objetivos investigativos propuesto por
la investigadora, una vez revisado se considera **VÁLIDO**, según los resultados que se
adjuntan a continuación.

En Valencia, a los 29 días del mes de Junio del año 2017


Firma

PRUEBA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

EVALUACIÓN TERCER EXPERTO

ÍTEMS	CLARA		PERTINENTE		RELEVANTE	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓	
8	✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓	
18	✓		✓		✓	
19	✓		✓		✓	
20	✓		✓		✓	

Validado por: Dra. Oseadi Torar.

Fecha: 29-06-17 Firma: [Firma]

ANEXO D

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

Ítems Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total		
1	1	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	50	
2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	50	
3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	50	
4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	45	
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	55	
Total	0.6	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.7	0.0	0.5	0.6	0.6	0.2	0.2	0.0	0.4	0.9	0.0	S^2	45	
																						ΣS^2	6.2

Fuente: Gutiérrez, J (2018),

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{S\tau^2}{S\tau} \right] \text{ Donde: } N = \text{Número de ítems del instrumento. } S^2 = \text{Varianza de cada ítem.}$$

$$S_t = \text{Varianza total del instrumento. Sustituyendo los datos: } \alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{6,2}{45} \right]$$

$$\alpha = 1.05 [1 - 0,14] \quad \alpha = 1.05 \cdot 0.86$$