



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



CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ESCUELA DE COCINA

Autora:

Calanche, Gladys

Bárbula, Junio del 2015



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



## CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ESCUELA DE COCINA

Tutora: Lcda. Glenda Escalante

Autora:

Calanche, Gladys

Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, Julio del 2015



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



Por medio de la presente se hace constar que el Trabajo de Grado titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA ESCUELA DE COCINA**. PERÍODO: 1-2015 presentado por la Bachiller: Gladys Calanche titular de la cedula de identidad C.I. V- 16.947.218, se ha hecho bajo el debido seguimiento y revisión.

Profesora.

---

**Lcda. Glenda Escalante.**

**C.I. V- 14.790.026**

Bárbula, Julio del 2015



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



**Veredicto**

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ESCUELA DE COCINA”**, presentado por la ciudadana: **Gladys, Calanche**, Titular de la Cédula de Identidad N° V -16.947.218, para optar al Título de: Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:  
\_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_  
del año \_\_\_\_\_.

Nombre, Apellido	C.I.	Firma
Alicia Silva	_____	_____
Ero Del Canto	_____	_____
Glenda Escalante	_____	_____

Bárbula, Julio de 2015

## **Dedicatoria**

A Dios todopoderoso y San Miguel Arcángel por estar en todo momento conmigo Bendiciendo y guiando todos y cada uno de mis pasos, por darme el don de la vida ayudándome en todo lo que emprendo.

A mis padres Gladis Fuente y Julian Calanche por todo el apoyo, por enseñarme lo bueno y lo malo de la vida, por la confianza y el amor verdadero depositado en mí. Los amo.

A mis hermanas y hermanos en especial a mi hermana Dallita por todo su apoyo incondicional.

A mi novio maravilloso que llego en el momento perfecto de Dios apoyándome y creyendo en mi capacidad de alcanzar la meta. Te amo Vido.

A mis cuarenta y seis (46) sobrinos (as) y los cuatro (4) que vienen en camino que Dios me los bendiga y me los cuide, que mi humildemente yo les sirva de ejemplo de constancia y perseverancia a cada uno de ellos.

## **Agradecimientos**

A Dios amado y mi San Miguel por cada paso guiado, por escucharme siempre de eso no me queda duda, por ayudarme a superar cada obstáculo presentado, gracias por sus bendiciones en este logro y mi vida. Jesús me hizo libre! Dios cambió mi vida!

A mis padres Gladis Fuentes y Julian Calanche por concederme la vida y amarme tanto como yo a ellos.

A mis hermanas y hermanos porque aunque cada uno haya tomado su rumbo de vida de una u otra forma el amor único de hermanos está presente.

A mi novio por amarme tanto como yo a él, por su apoyo incondicional y saber que juntos somos un excelente equipo.

A mi mejor amiga Yilmari Tello por su apoyo y ánimos en el trayecto de la vida y metas.

A mi mejor amigo, maestro y gran profesional Francisco Sarmiento desde siempre apoyándome en uno y cada uno de mis pasos profesionales.

A mí tutora por brindarme sus conocimientos, apoyo y paciencia. Y a su esposo prof. Lic. Juan Monserrat por ponerme en sus manos para lograr esta meta.

A cada una de las personas que estuvieron apoyándome en el transcurrir de mi carrera como lo son mis compañeros de clase.

A cada uno de los profesores que formaron parte de mi formación académica, por compartir sus conocimientos.



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



**CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ESCUELA DE COCINA**

Autora: Gladys Calanche  
Tutor: Lcda. Glenda Escalante  
Fecha: Julio, 2015.

Es entendible que hoy día para las nuevas organizaciones el clima organizacional forme parte esencial de su desarrollo. El objetivo general de este trabajo de investigación fue analizar el clima organizacional en una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afectan la consecución de los objetivos organizacionales. Para indagar en este estudio fue necesario plantearse objetivos específicos, entre los cuales se mencionan, identificar los factores que intervienen en el clima organizacional de la Escuela, evaluar el influjo del clima organizacional sobre el desempeño laboral y por último describir la satisfacción laboral de los trabajadores de una Escuela de Cocina, con centro en el clima organizacional. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, para dar respuestas a los objetivos se aplicaron como técnicas la observación y un cuestionario apoyado del instrumento la escala de Likert, con preguntas referidas al tema de investigación, dicho cuestionario fue aplicado a la unidad de análisis la cual fue representada por siete (7) trabajadores de la Escuela de Cocina, teniendo como resultado que el clima laboral de la escuela de cocina no es óptimo, ya que existen aspectos que afectan la consecución de los objetivos organizacionales, con la intención de dar mejora a esta situación se realizaron recomendaciones generales sostenidas en las teorías consultadas.

Palabras Claves: Escala de Likert, desempeño laboral.



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



**CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ESCUELA DE COCINA**

Autora: Gladys Calanche  
Tutor: Lcda. Glenda Escalante  
Fecha: Julio, 2015.

It is understandable that today for new organizations the organizational climate is an essential part of their development. The overall objective of this research was to analyze the organizational climate in a cooking school located in the municipality Valencia Carabobo state, to determine those aspects that affect the achievement of organizational objectives. To investigate this study was necessary to consider specific objectives, which are listed, identify the factors involved in the organizational climate of the school, evaluate the influence of organizational climate on job performance and finally describe the job satisfaction of workers a Cooking School, centered on the organizational climate. The research methodology was descriptive, to respond to the objectives were implemented as technical observation and supported questionnaire instrument Likert scale with your particular area of research questions, the questionnaire was applied to the analysis unit which was represented by seven (7) workers Cooking School, with the result that the working environment of the cooking school is not optimal, since there are issues that affect the achievement of organizational objectives, with the intention of giving improvement to this situation sustained general recommendations were made consulted theories.

Keywords: Likert Scale, job performance.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Resumen.....	vii
Índice de Cuadros.....	xi
Introducción.....	xiii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema.....	15
Objetivos de la Investigación.....	26
Objetivo General.....	26
Objetivos Específicos.....	26
Justificación de la Investigación.....	27
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes.....	28
Referente Teórico.....	30
Teoría del comportamiento organizacional.....	30
Bases Teóricas.....	35
Teoría Conductual.....	35
Teoría de la Motivación al Logro.....	37
Teoría de las Necesidades sobre la Motivación de McClelland.....	38
Teoría del Hombre Social.....	39
Evolución conceptual del Clima Organizacional.....	39
Características del clima organizacional.....	41
Diagnostico Organizacional (DO).....	43

Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral.....	44
El desempeño laboral y sus elementos.....	46
Influjo del clima organizacional sobre la satisfacción laboral.....	47
Bases legales.....	48

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Naturaleza de la investigación.....	58
Estrategia metodológica.....	59
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	64
Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	65
Unidad de Análisis.....	67

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis e interpretación de resultados.....	68
--	----

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....	98
Recomendaciones.....	102

#### **LISTA DE REFERENCIAS.....**

104

#### **ANEXOS.....**

111

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N°</b>	<b>pág.</b>
1. Cuadro Técnico Metodológico.....	61
2. Distribución de Frecuencias del ítem Instalación.....	70
3. Distribución de Frecuencias del Ítem Espacio de trabajo.....	71
4. Distribución de Frecuencias del Ítem Ventilación.....	72
5. Distribución de Frecuencias del Ítem Iluminación.....	73
6. Distribución de Frecuencias del Ítem Ruidos.....	74
7. Distribución de Frecuencias del Ítem Humedad.....	75
8. Distribución de Frecuencias del Ítem Situación Económica.....	76
9. Distribución de Frecuencias del Ítem Situación Económica.....	77
10. Distribución de Frecuencias del Ítem Situación Económica .....	78
11. Distribución de Frecuencias del Ítem Jerarquía.....	79
12. Distribución de Frecuencias del Ítem Supervisión.....	80
13. Distribución de Frecuencias del Ítem Comunicación.....	81
14. Distribución de Frecuencias del Ítem Disciplina.....	82
15. Distribución de Frecuencias del Ítem Actitud.....	83
16. Distribución de Frecuencias del Ítem Iniciativo.....	84
17. Distribución de Frecuencias del Ítem Discreción.....	85
18. Distribución de Frecuencias del Ítem Interés.....	86

19. Distribución de Frecuencias del Ítem Conocimiento en el trabajo.....	87
20. Distribución de Frecuencias del Ítem Seguridad e Higiene.....	88
21. Distribución de Frecuencias del Ítem Cantidad.....	89
22. Distribución de Frecuencias del Ítem Trabajo en equipo.....	90
23. Distribución de Frecuencias del Ítem Calidad.....	91
24. Distribución de Frecuencias del Ítem Liderazgo.....	92
25. Distribución de Frecuencias del Ítem Comunicación.....	93
26. Distribución de Frecuencias del Ítem Capacitación e Inducción.....	94
27. Distribución de Frecuencias del Ítem Sentido de pertenencia.....	95
28. Distribución de Frecuencias del Ítem Tipos de tareas.....	96
29. Distribución de Frecuencias del Ítem Tipos de salarios.....	97

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se le conoce con diferentes acepciones entre ellas clima laboral, como también ambiente laboral o ambiente organizacional, independiente de ello es importante señalar, que para aquellas organizaciones competitivas que apuestan a una mayor productividad y mejoras en su desarrollo por medio de estrategias y por ende el alcance de sus objetivos.

Entorno a las diferentes conceptualizaciones que existen del clima organizacional, de acuerdo a las definiciones se sintetiza como las percepciones que tienen los miembros de una organización acerca del entorno laboral, tales como normas y políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, la estructura del ambiente, etc. Es propicio señalar que la percepción de cada trabajador es distinta y la misma determina su comportamiento en la empresa, por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Es por ello, que se hace necesario que las organizaciones mantengan un buen clima laboral, ya que diferentes estudios han comprobado que ello puede contribuir al buen entendimiento entre sus miembros, permitiendo que los individuos se desempeñen más en sus labores dentro de la empresa y por consiguiente hacer crecer la productividad y alcanzar los objetivos para su desarrollo.

En relación a lo antes expuesto se realiza la siguiente investigación de tipo descriptiva, con enfoque en el clima organizacional que se percibe en la Escuela de Cocina, realizando para ello un análisis de las condiciones en que se encuentra el mismo. Por lo que el siguiente trabajo se estructura en cuatro (04) capítulos tal como se especifica a continuación:

**Capítulo I:** Se presenta el eje fundacional de la presente investigación: su perspectiva problemática (planteamiento del problema), los objetivos de la investigación, y la justificación, todo a un nivel discursivo con base lógica y científica.

**Capítulo II:** Se construye la base argumentativa de la investigación. De tal manera, que se realizó un arqueo heurístico de fuentes y se precisaron los antecedentes de la investigación. Por otra parte, la estructura teórica referencial sobre la cual está soportada la investigación, racionalizándola de manera sincrónica, diacrónica y estructural, lo cual, unido a un proceso creativo por parte del investigador, en razón de la concatenación lógica y científica de las temáticas y las teorías asociadas a esas temáticas (con centro en el problema y los objetivos), permite esgrimir el marco teórico como un aporte primario de la investigación realizada.

**Capítulo III:** En este capítulo se hace la configuración metodológica que guía la investigación, con base en los objetivos propuestos; se define la técnica de recolección de datos, se construye el instrumento a partir de la racionalización de las dimensiones de la investigación, bajo los criterios de construcción, contenido y criterio se procede a la validez y confiabilidad del instrumento, el cual fue aplicado a la unidad de análisis constituida por siete (7) trabajadores que integran la Escuela de Cocina ubicada en Valencia estado Carabobo.

**Capítulo IV:** En este capítulo se hace la racionalización de los datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento y se elaboran los análisis correspondientes, los cuales permiten brindar respuesta a los objetivos específicos de esta investigación, bajo el abordaje de tres dimensiones, la perspectiva de los sujetos informantes unidad de análisis, el marco teórico referencial; autores y el criterio del investigador, todo en un contexto de encuentro argumentativo que, desde la perspectiva del investigador, es fundamental para la valoración científica de la investigación. Y por último se presenta el desarrollo de las conclusiones y sucesivas recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

El hombre individualmente tiene la capacidad para hacer cosas y alcanzar muchos objetivos, pero cuando este se asocia con otros la capacidad de hacer cosas y alcanzar objetivos aumenta notablemente. De allí, que exista el refrán “en la unión esta la fuerza”, del Libertador Simón Bolívar, donde con mucha claridad se explica lo que un hombre es capaz de hacer cuando se asocia con otro. En este sentido, Chiavenato, citado por Martínez (2000:05), señala que: “las organizaciones sociales son entidades compuestas por personas para alcanzar determinados objetivos comunes”, el alcance de dichos objetivos dependerán del trabajo en equipo que lleven a cabo los miembros de la organización.

Por otro lado, para Ferrell y Hirt, (2004) una organización consiste en:

Ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito. (p.215)

Y dentro de ese contexto de alcanzar objetivos, el interés por el estudio del clima organizacional ha aumentado notablemente, ya que las organizaciones a través de la implementación de sistemas gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los

indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo.

En la actualidad, las organizaciones a nivel mundial están interactuando en un medio muy cambiante, debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología y la globalización, que implica el incremento de la planificación y a los acelerados cambios sociales, económicos y políticos, trayendo consigo sus efectos en las actitudes y desenvolvimiento de los trabajadores en su área de trabajo.

Así mismo, como la tecnología ha contribuido a los cambios en los procesos organizacionales, también cabe destacar que se le ha dado gran importancia al capital humano, como uno de los principales motores del progreso organizacional. Según Carpio (2011:15) “el logro de objetivos comunes solo puede concretarse si éste grupo se encuentra motivado e identificado con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, lenguajes y símbolos de la organización, esto es entendido como su cultura organizacional, donde juega papel primordial el factor Clima Organizacional”. Por ello, distintos versados en el área de recursos humanos han insistido que el nuevo capital en el cual tiene que invertir las empresas es el humano. Es decir, que las personas que las conforman son tan importantes como los recursos financieros y materiales con los que cuentan.

Para tal efecto, las organizaciones son un sistema donde no deja a un lado la integración de grupos, para llevar a cabo las actividades cotidianas en los diferentes cargos que la complementan, es por ello que partiendo de esa realidad se vincula el clima organizacional directamente con esa cotidianidad.

En este sentido Kliksberg (1979) considera que “una organización es una institución social que se caracteriza por su coordinación consciente y su racionalidad, y crea expectativas fijas de comportamiento recíproco entre los miembros”.

Cabe resaltar que, cada una de las organizaciones tiene comportamientos diferentes y cada una tiene el modo propicio para atacar las dificultades y de esta forma buscar la mejoría. Sin embargo, cada una de ellas tiene una serie de propiedades en común. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional.

A este respecto, el concepto de clima organizacional lo manifiestan diferentes autores en este caso Forehand y Gilmer (1964:6) los cuales definen el clima 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.”

Es decir que, toda situación de trabajo implica una serie de factores que se influyen en el individuo, tales como las actitudes y características físicas y psicológicas, así como el comportamiento individual se encuentra dentro de un clima determinado por la naturaleza de la organización a la cual pertenece. Es por ello que el individuo no se comporta sólo en base a sus características personales, sino también al clima organizacional que percibe.

Ahora bien según Hall (1996) el Clima Organizacional se define como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se suponen son una fuerza que influye en la conducta del trabajador”.

Es por ello, que los gerentes de hoy día tienen que buscar mecanismos que les permitan velar por el buen funcionamiento de las relaciones humanas dentro de la organización, estar atento a que el trabajador se sienta a gusto con las tareas que realiza y sobre todo el entorno en las que la realizan, ya que intervendrá en la conducta del trabajador.

En este mismo orden de idea, Brunet (1987) afirma que: “el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela Funcionalista”.

Del mismo modo, García e Ibarra (2012) afirman que:

Según la escuela Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función a la forma en que perciben su mundo. Es así, que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno.

Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Tal como se ha visto, durante mucho tiempo la palabra clima ha sido usada de modo general para describir la sensación o la atmósfera de las organizaciones. Al término clima organizacional se le ha dado, en la actualidad, un significado mucho más preciso, gracias a los diferentes enfoques que le dan algunos autores de esta teoría tales como:

Ramos (2012). Señala que:

La teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo depende de la

forma en que éste percibe su clima laboral y los componentes de la organización.

Posteriormente, Morse y Reimer (1956) publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. Contando con la participación de Likert (1961) y después Katz y Kahn (1966), los cuales centraron su atención en el contexto de las organizaciones y las consecuencias sobre el personal y posteriormente con Litwin y Stringer (1968). Consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos las actitudes, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

Campbell (1976) considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización. (p.14)

Es preciso mencionar, que razonablemente hoy día las organizaciones están orientadas a descubrir la presencia de todos aquellos factores que pudiesen estar afectando su clima, y de esta manera implementar estrategias orientadas a la búsqueda de un ambiente satisfactorio para sus trabajadores, apuntando a la dirección de la eficiencia y la eficacia.

Por consiguiente en la búsqueda de una mejor comprensión de lo planteado se señalan a continuación dos (2) estudios del clima organización en otras partes del mundo, para ello se presenta:

Salazar (2013), Líder de Talento de la consultora Mercer.

El 89% de las empresas multinacionales en Chile hacen encuestas de clima laboral. Según datos publicados por la consultora Mercer, el 87% de las firmas consultadas comunica los resultados a toda la compañía.

Estudio:

Nueve de cada diez empresas mide el clima laboral al interior de sus organizaciones en Chile, según revela una encuesta de la consultora Mercer Chile.

Según lo publicado, se puede apreciar que casi la totalidad de las empresas multinacionales Chilenas, consideran la importancia del estudio del clima organizacional. Logrando así verificar los inconvenientes que se pudiesen estar presentado y de este modo lograr la solución para alcanzar la satisfacción de los trabajadores.

El estudio, que encuestó a 135 empresas multinacionales, multilatinas y locales de diversos rubros y tamaños, indica además que, de las empresas que realizan la medición, el 77% de sus empleados se encuentran más satisfechos en su trabajo. "Las empresas están reconociendo que el ambiente en el trabajo impacta en el desempeño y motivación de los empleados. El desafío es diseñar un ambiente laboral que motive y que logre identificar las claves del compromiso de sus colaboradores de manera de lograr una ventaja competitiva a largo plazo".

En la búsqueda de brindarle un ambiente favorable a los trabajadores estas empresas multinacionales chilenas, realizan estudios por medio de encuestas, a su vez los resultados de estas encuestas arrojan efectos interesantes entre estos, la satisfacción de los trabajadores en un nivel alto entre otros factores que se pudieron haber diagnosticado en este estudio.

Según los datos arrojados por la encuesta, el 72% de las empresas realiza el proceso de medición a través de empresas consultoras.

Respecto a la periodicidad de la medición, el estudio señala además que el 63% de las compañías realiza las encuestas una vez al año y el 87% comunica los resultados a toda la compañía.

Asimismo, la mayoría de las compañías identifica planes de acción a partir de la encuesta, cuya estrategia es liderada, en un 68%, por el área de Recursos Humanos y el equipo directivo.

Como se puede apreciar tal y como se señalaba en párrafos anteriores, los gerentes están en la búsqueda de planes de acción al identificar factores que intervienen en su ambiente de trabajo y por ende en sus trabajadores, esto con la intención de mejorar dicha situación, para ello, se apoyan en empresas consultoras, sin escatimar en el costo, y de esta manera el estudio se realice con la mayor parcialidad posible, ya que estas empresas reconocen que un trabajador satisfecho y laborando en un ambiente agradable, se consiguen beneficios tanto para la empresa como para el trabajador.

Por otro lado, Falcones (2014), señala un estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de supply chain Guayaquil de Nestlé Ecuador.

El presente trabajo de investigación es un estudio descriptivo de la cultura organizacional de la Unidad de Negocio de Supply Chain de Nestle Ecuador. El problema planteado consiste en conocer cuáles son los elementos que integran la cultura organizacional, así como también identificar las debilidades y fortalezas culturales de esta unidad de negocio. Por lo tanto el objetivo principal se centró en determinar las características de la cultura organizacional dominante en la Unidad de Negocio de Supply Chain de Nestle Ecuador. La población a ser investigada corresponde a 57 personas, Para el levantamiento de la información se aplicaron como técnicas, la encuesta y la entrevista. Mediante la encuesta, se aplicó el

cuestionario Nestle&yo (mide el nivel de satisfacción laboral el cual incluye varias dimensiones que permiten medir la cultura de la organización); y con la entrevista reiterada de Schein, se pudo evaluar las presunciones básicas respecto al comportamiento de la organización y al tipo de cultura dominante. Los resultados revelaron un clima organizacional con 89% de favorabilidad. Y se observaron algunas dimensiones de la cultura organizacional que necesitan fortalecimiento como cooperación, entrenamiento y reconocimiento.

Este estudio que realizó la Unidad de Negocio de Supply Chain de Nestle Ecuador, brinda la posibilidad a que sean los trabajadores los que revelen cuales son aquellos elementos que integran la cultura organizacional y el reconocimiento de las debilidades y fortalezas, se podría mencionar que con la finalidad de mantener las fortalezas y disminuir las debilidades, conocer el comportamiento organizacional para la empresa es de suma importancia, ya que les señala el camino por donde va y aquellas dificultades que se les puede presentar, manteniendo una visión futurista en la cultura organizacional de esta unidad que practico el estudio, se puede precisar que las variables cooperación, entrenamiento y reconocimiento fueron las que presentaron mayor relevancia para fortalecer.

En este sentido, la gerencia debe estar atenta al rol que desempeña el capital humano, que además de remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones, saber utilizar eficientemente todo el legado de conocimiento que pueda poseer el individuo, debe centrarse en el comportamiento del hombre en las organizaciones donde no se debe descuidar el clima de trabajo, puesto como se sabe, constituye la personalidad de una organización.

Por lo anterior expuesto, Venezuela no escapa de la realidad mundial que se atraviesa, es evidente que muchos de los factores que intervienen en el clima organizacional se han visto afectados por el ambiente cambiante que existe.

Al respecto, se ha descuidado por la tradicional gerencia el analizar fundamentalmente su ambiente de trabajo y todo ello, con el objetivo de orientar esfuerzos para un funcionamiento más eficiente. La realidad es muy distinta para el caso Venezolano en donde día a día se decretan leyes, normativas y gacetas que alteran la dinámica de la organización, los gerentes emprendedores se han visto en la necesidad de adoptar numerosas metodologías que se consideran esenciales, básicas desde luego, promover sus conocimientos en forma positiva. La nueva cultura organizacional así lo demanda. Sin embargo, como lo indica la práctica y lo ilustran los expertos, se reconoce, que un determinado ambiente de trabajo tiene características que le hacen permanente e inflexible cuyas características sean siempre comunes en las organizaciones. El estudio del clima organizacional se fundamenta en variables, que dan paso a determinar el grado de validez de fenómenos precisos que se despliegan en el ambiente de trabajo. Como alcance básico estará el detectar la armonía, satisfacción en el ambiente de trabajo y para ello hay que evaluarlo, teniendo un conocimiento sobre el nivel de eficiencia con que se logran sus metas y obviamente, el tipo y calidad de los componentes interactivos de sus miembros.

Debido a esto, se hace interesante el estudio del clima organizacional de una Escuela de Cocina ubicada en Valencia estado Carabobo encargada de impartir conocimientos en el área gastronómica, dentro de esta institución que está compuesta por seis (06) departamentos los cuales son: la gerencia, administración, atención al cliente, coordinación académica, vigilancia y mantenimiento, integrados estos por siete (07) personas de nómina fija.

Cabe resaltar que cada cargo de los departamento que integra la Escuela de Cocina lo ocupa una (01) persona y existen dos (02) trabajadores que suplen de enlace entre los mismos, es decir que prestan apoyo en cada uno, la gerencia la componen los dueños de la escuela, los cuales son dos (02) personas y ellos aplican dos maneras de mantener motivado al trabajador, una de estas es que la organización le brinda una beca de estudio al trabajador que desee formarse como cocinero profesional y la otra sueldos por encima del salario mínimo actual, sin embargo se ha evidenciado que aplicar estas formas de motivación, no ha logrado mantener un clima organizacional óptimo, ya que como anteriormente se mencionó existen múltiples factores, que cuando se aplican métodos de trabajos, cambios organizacionales y desplazamiento del personal a otra área es posible que existan procesos que no se ejecuten de la manera esperada, por lo que se presentan errores o inconvenientes en la entrega de algún trabajo final.

Es importante mencionar que como toda institución educativa, la Escuela de Cocina objeto de estudio está integrada por nueve (09) profesores que solo asisten a la escuela a impartir clases y se retiran de la misma, por ser una empresa pequeña se hace la investigación integrando cinco (05) de los seis (06) departamentos dejando a un lado la gerencia por motivos de objetividad para propósitos de este trabajo de grado, ya que como se indicó anteriormente la gerencia está conformada por los dueños de la escuela y los nueve (09) profesores (as), tampoco se incluyen como informantes, ya que estos no forman parte de la nómina fija ni muchos menos permanecen por más de seis (6) horas diarias en las instalaciones.

Desde que la empresa inicio sus actividades de labor, se evidencia que no han invertido lo suficiente en tecnología, el hecho de que exista parte del trabajo manual en los distintos departamentos las presiones y las condiciones de trabajo, han generado cierto estrés en los trabajadores, los niveles de responsabilidad y las entregas de trabajos justo a tiempo se hacen difíciles. A su vez se presume que la

comunicación entre los miembros se encuentra deteriorada, ya que las ordenes no llegan a tiempo, por lo tanto no se cumplen las funciones debidamente, además se puede presenciar que el grupo de trabajo se encuentra dividido, por lo que el trabajo en equipo se dificulta, dando como resultado contrariedades entre los mismos.

Por otro lado se tiene que no se cuenta con información de estudios anteriores que se hayan realizado en la institución, de manera que no se tiene antecedentes del clima organizacional dentro de la misma, ya que por desconocimiento y desidia por parte de los dueños de la importancia que tiene el estudio del clima organizacional, no se ha realizado un estudio de este.

Por lo tanto, la investigación a desarrollarse tiene interés en el estudio del clima organizacional en la Escuela de Cocina a fin de determinar aquellos aspectos de éste que afecten la consecución de los objetivos organizacionales. En consecuencia, surgen las siguientes interrogantes ¿Qué factores intervienen en el clima organizacional de una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo? ¿Existe alguna influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral? y por último ¿Cómo se expresa la satisfacción laboral de los trabajadores de una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar el clima organizacional en una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los factores que intervienen en el clima organizacional de una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.
- Evaluar el influjo del clima organizacional sobre el desempeño laboral.
- Describir la satisfacción laboral de los trabajadores de una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, con centro en el clima organizacional.

## **Justificación de la Investigación**

Para las organizaciones resulta importante medir y por ende conocer su clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente en los resultados a alcanzar, muchos son los estudios que se han realizado, arrojando que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

De aquí la importancia de analizar la condición del clima organizacional actual en la Escuela de Cocina, objeto de estudio de esta investigación, dado a las manifestaciones de ambiente de trabajo que se conllevan en la misma, por ello la presente investigación se muestra interesante para comprender bajo que clima organizacional se están llevando a cabo las actividades de dicha organización y como tal el desenvolvimiento de sus trabajadores bajo lo mencionado ut supra, con el avance de la investigación justificar si existen o no aspectos que merecen mejoras.

Por consiguiente, se espera que para esta empresa la investigación resulte importante, porque contribuye como información relevante para esta organización, que les permita establecer si el personal de la empresa se siente satisfecho, el nivel de desempeño es el deseado y por supuesto aquellos factores que inciden ya sea de forma positiva o negativa en el clima organizacional presente.

Por otro lado, para el desarrollo de esta investigación se acude a la de tipo descriptiva y se encuentra en la línea de investigación de gestión de las personas, ya que la misma permite integrar elementos puntuales que atañen a las relaciones industriales, desde lo metodológico la investigación, coadyuva para quien así lo disponga encuentre en ella una valiosa herramienta para su formación, sirviendo de un estudio analítico sobre el clima organizacional y contribuya para esta línea de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

El marco teórico que a continuación se presenta, es una recopilación de antecedentes e información sobre estudios realizados, libros, páginas web y revistas científicas consultadas, que permitirán aclarar y sustentar el estudio de la investigación.

#### **Antecedentes de la investigación**

Chiang, Martín y Núñez. (2010), en su libro los autores resaltan: la brusquedad de constatar si existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, para ello se plantean que, el estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa. En estos dominios, la influencia de variables actitudinales, tales como la satisfacción pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre los distintos actores que componen la organización, y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo.

En este sentido se comprende, que el aporte que le da este antecedente a la investigación es conocer la reciprocidad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo esta última uno de los factores importantes en la influencia del clima organizacional de esta investigación.

Por otro lado, Barboza (2012), realizó un estudio de post grado, el cual tuvo como objetivo general de la investigación, analizar el clima organizacional de la Unidad Educativa Marco Fabio Quintiliano. La investigación se caracterizó por ser de tipo descriptiva; para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario simple elaborado de acuerdo a la teoría de Likert. Participaron en el

estudio la totalidad de los docentes (38), considerándose la muestra un censo poblacional. En función de los resultados arrojados por la aplicación del instrumento se pudo llegar a las siguientes conclusiones: se identificaron que las características del clima organizacional de la U.E. Marco Fabio Quintiliano: estructura, responsabilidad, riesgo, entusiasmo y apoyo, se encuentran en un nivel alto, debido a que los docentes tienen definido los niveles jerárquicos, conocen el organigrama, trabajan en equipo en cuanto al logro de los objetivos organizacionales, realizan sus funciones sin que el jefe inmediato ordene lo que tienen que hacer, asumen riesgos, tienen la libertad de poder hacer su trabajo en la forma que crean más conveniente, hacen su mejor esfuerzo para resolver situaciones difíciles y desarrollan un ambiente de apoyo entre compañeros de trabajo.

Este estudio se relaciona con la presente investigación, ya que permitió conocer aquellas características que pueden conformar el clima organizacional de una institución en este caso educativa y las conclusiones a que llegó el autor que forma parte de una estrategia para lograr el clima laboral dentro de una institución.

En virtud, del tema el autor Miquilena (2011), en su artículo de la revista, analiza la importancia de la recreación laboral y su efecto motivacional en los trabajadores, así como conceptos que permiten crear conciencia sobre su significado. Señala los beneficios que tiene en el hombre, familia, sociedad, así como sus factores en salud integral, física emocional-mental-espiritual-social. Destaca la importancia en cuanto al desarrollo de valores sociológicos y psicológicos. Enfatiza que la recreación toma en cuenta todo el concepto de integralidad del hombre como un ente biopsicosocial, especialmente en los aspectos relacionados con el ambiente laboral, fundamental en el mejoramiento de la calidad de vida del mismo. Plantea una clasificación en cuanto a las áreas de la recreación, involucrando prácticas de una sana recreación, implicando valores, objetivos, principios y deseos, en beneficio del individuo, permitiendo obtener experiencias de vida y desarrollar, con ello, valores que lo

transformarán en un ser humano más útil para la sociedad y por ende la promoción de una mejor calidad de vida.

El aporte de este artículo para la investigación, radica en la importancia de la recreación laboral como factor motivacional determinante para el clima organizacional, ya que la recreación laboral según este artículo reporta una serie de beneficios individuales y grupales dentro y fuera de la organización.

En este sentido se comprende que si efectivamente el hombre es un ente biopsicosocial, donde se desprende bienestar físico, mental y social, se considera que por medio de la recreación laboral este pueda encontrar beneficios individuales y grupales, tanto para el trabajador como para su grupo familiar, desarrollando valores que le demuestran a la sociedad que es un ser útil para esta y por consiguiente el impulso de una mejor calidad de vida.

## **Referente teórico**

### **Teoría del comportamiento organizacional**

#### **Orígenes de la teoría del comportamiento organizacional.**

Diferentes estudios demuestran que el comportamiento organizacional estudia la conducta de grupos y organizaciones ya que estos no se comportan de la misma manera. Sin embargo, algunas incidencias que acontecen dentro de una organización, no pueden ser explicadas en términos del comportamiento individual. Es por ello que estos eventos deben ser examinados en términos del grupo o de variables de la organización.

En este sentido Chiavenato (2009) indica que:

El comportamiento organizacional es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. (p.6)

En efecto, las organizaciones enfrentan diferentes factores como son los individuales, grupales y organizacionales, entre otros, los cuales están interlineados para el funcionamiento de la cotidianidad empresarial, la cual esta intervenida por elementos externos e internos y para enfrentar estos se debe implementar el estudio del comportamiento organizacional en la brusquedad del aprendizaje de los resultados. Las organizaciones hoy día demandan nuevos valores, emprenden modernos procesos tanto administrativos como operativos, que van de la mano con la tecnología, y en la base de todo ello está el capital humano que le aplica el conocimiento a todo ello, el sistema organizacional sin ellos solo serían maquinarias acumuladas.

Después de varias pesquisa de información sobre los antecedentes de esta teoría, se desprende que la Teoría del Comportamiento Organizacional ha tenido varios precursores entre estos se encuentra Elton Mayo, Henry Fayol, Taylor, John B Watson; estudiosos del conductismo en las organizaciones, entre otros, pero según Herbert Simón (1957) citado por Hernández (2013) en su monumental trabajo titulado teoría “Organizacional” “describe una señal necesaria de alerta ante el enfoque de la organización burocrática que el autor resume una infinidad de trabajos de campo y de investigación que lo lleva a dicho estudio.” Ello se supone responder a

las necesidades de las organizaciones desde un enfoque basado en la naturaleza del individuo, aprendizaje y en su proceso de trabajo, hasta la necesidad de interacción del individuo con la organización y miembros de esta.

En este sentido, Romero (2008:51) señala que “para abarcar la conceptualización del comportamiento organizacional se hace necesario comprender el objeto del comportamiento organizacional e integrarla a cuatro (04) componentes como son el individuo, el grupo, la organización y la sociedad”.

Entorno a la teoría el comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el ambiente de trabajo. Este campo centra su análisis en como la labor de los trabajadores contribuye o disminuye la eficacia y productividad de una organización.

Lo anterior expuesto permite ubicar la teoría del comportamiento organizacional y por lo tanto relacionarlo con otros temas de recursos humanos, para ello Romero (2008) hace referencia a sus mayores exponentes:

La Ingeniería Industrial, planteada por Taylor en su publicación de 1911, la definición operacional del trabajo, los métodos para definir ese trabajo, como el de Tiempos y Movimientos, abrió el espacio para crear una superestructura que definía la conducta del individuo en el medio organizacional. De esta manera, la Ingeniería Industrial les dice a las personas cómo comportarse en el trabajo, mediante el análisis y diseño de cargos.

Por otro lado, un poco más ajeno a la conducta del individuo, la comprensión de la organización, Henry Fayol, en 1916 pone en consideración la administración científica en la cual plantea las seis (06) funciones generales de la organización, y como una de ellas la administración. Todo ello sumado a los catorces (14) principios generales de la administración y los

cinco (05) elementos de la administración, constituyen la teoría clásica de la organización. (p.44).

Según lo planteado gracias a los aporte de la ingeniería industrial a la teoría del comportamiento organizacional, les brinda a las personas la creación de la conducta correcta que deben poseer los trabajadores en el campo laboral, por medio de diseño de cargos y el adiestramiento en este, así mismo la administración científica relacionada a esta teoría conceptúa una serie de funciones y principios, los cuales componen la teoría clásica de la organización para junto a otros mecanismos llevar a cabo las actividades y desenvolvimiento del trabajador en la organización.

Así mismo Chiavenato (2005) citado por Romero (2008:53) manifiesta que “el aumento de la producción tiene un nuevo componente, la conducta social de las personas que trabajan, pasando de trabajo individual a trabajo en grupo. A esta teoría se le conoce como teoría de las relaciones humanas”.

De acuerdo a lo antes mencionado, cabe resaltar que en el mundo empresarial es transcendental, que los individuos que lo integran se mantienen en constante relación, por consecuencia dicha relación forma parte del dinamismo de la organización, sin embargo es inevitable que se presenten diferencias entre los mismos, ya que este se encuentra integrado por personas con distintas percepciones, es por ello que se selecciona la teoría del Comportamiento de la Organización para vincularlo con esta investigación y describir cual es el comportamiento por la cual está atravesando la Escuela de Cocina, haciendo referencia al clima organizacional, tomando como vinculante esta teoría y los avances que se presenta en esta investigación, se podrá comprender la relación de los trabajadores entre sí, a su vez la influencia del liderazgo sobre los trabajadores, evaluar todos aquellos factores que intervienen en el

clima organizacional de la Escuela de Cocina y en base a esto de ser necesario que la gerencia tome acciones correctivas planificando estrategias para lograrlas.

En este sentido Robbins (1999:8), define Comportamiento Organizacional como: “un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones”

En lo esencial el comportamiento organizacional busca interdisciplinar los miembros de las organizaciones, utilizando conceptos y procesos vinculados a diferentes ciencias tales como la administración, tecnología, psicología, la estadística entre otras, partiendo de una perspectiva de micro a macro ya que examina los niveles individuales, grupales y organizacionales.

En este sentido, se comprende que las organizaciones tienen en su interior personas con diferentes conductas que se van adaptando según las normas y políticas de la empresa, sin embargo siempre estará presente un comportamiento distinto ante una situación, esto se debe a que todos los individuos por naturaleza tienen distinta forma de pensar y actuar en la Escuela de Cocina a la cual se le realiza la investigación, existen diferentes tipos de personas y por ende actúan de forma distinta, es interesante evaluar estos comportamientos y por consiguiente la organización.

De este modo el autor Chiavenato (2009:52). Señala que: “el Comportamiento Organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación”.

Se tiene pues que, para efectos de esta investigación el citado anteriormente da señal de que es lo que se debe estudiar para evaluar el comportamiento de las organizaciones, para ello señala como punto de partida estudiar en las personas la personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y desempeño.

### **Bases teórica.**

Toda investigación debe estar sustentada en diversas bases teóricas orientadas a respaldar la información y conclusiones a la que se lleguen, es por ello que a continuación se presentan las que apoyan esta investigación.

### **Teoría Conductual**

La Escuela Conductista según Villanera y Ponce (2012:2) “surgió debido a que el enfoque clásico no lograba suficiente eficiencia productiva ni armonía en el centro del trabajo. Además para reconocer la central importancia del individuo en cualquier esfuerzo cooperativo”

Resulta oportuno mencionar que los comportamientos se rigen por el ambiente y el aprendizaje, en donde se pueden producir cambios dentro de la conducta del individuo. Haciendo referencia a lo señalado, se puede precisar que las organizaciones restringen el esfuerzo por mantener la teoría conductual presente en las estrategias y desenvolvimiento del día a día organizacional en busca de lograr mayor productividad, descuidando la importancia que bien merece el individuo, tal es el caso en las dificultades que presenta la Escuela de Cocina donde se evidencia la falta de interés por parte de la gerencia hacia su personal.

Para hacer énfasis en la explicación de la escuela conductual se tiene que Villanera, Cleante y Ponce (2012) hacen mención de los principales representantes de esta teoría los cuales son:

Elton Mayo, Douglas Mc Gregor y Abraham Maslow, a su entender Elton Mayo su interés primordial era analizar en el trabajador los efectos psicológicos que podían producir las condiciones físicas del trabajo en relación con la producción, también consideró que sin la cooperación en los proyectos, de ser escuchados, de ser considerados en igualdad por parte de sus superiores es difícil y en ocasiones casi imposible llegar a los objetivos fijados. (p.5)

Por otro lado, Gutiérrez (2011) señala que:

El autor de las Teorías X - Y, Douglas McGregor, en su obra El lado humano de las organizaciones (1960) describe dos formas de pensamiento en los directivos a las que denominó "Teoría X" y "Teoría Y". Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Douglas McGregor expone su teoría que la teoría X y Y son dos conjuntos de supuestos de la naturaleza de la gente.

Estas dos teorías son maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adaptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad." (p.21)

Dentro de esta perspectiva, Quintero (2007) señala que:

Maslow propone la "Teoría de la Motivación Humana", la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que

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

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al que hacer del individuo. (p.31).

### **Teoría de la motivación al logro**

Según McClelland citado por Hernández y piña (2006:29) la motivación “es un proceso de planeamiento y de esfuerzos hacia el progreso y la excelencia, tratando de realizar algo único en su género y manteniendo siempre una relación comparativa”

En diferentes ámbitos se han realizados estudios sobre la motivación entre los cuales esta personal, educativo y empresarial; la importancia de la motivación radica en el deseo que siente el individuo de realizar una meta.

Por otro lado, Burga, Cotrina, Cruzado y Vásquez (2009) señalan que:

Las investigaciones de David C. McClelland han arrojado que una marcada necesidad de logro un impulso por triunfar o destacar, guarda relación con el grado de motivación que

tienen las personas para ejecutar sus tareas laborales. A las personas que tienen mucha necesidad de logro les gusta asumir responsabilidad para resolver problemas; tienden a establecer metas propias con un grado moderado de dificultad y corren riesgos calculados para alcanzar dichas metas; además valoran mucho la retroinformación sobre la calidad de su actuación. (p.3)

### **Teoría de las necesidades sobre la motivación de McClelland.**

La motivación está establecida por todos los elementos capaces de incitar al ser humano, mantener y dirigir la conducta hacia un fin, es decir, la motivación dirige al individuo para satisfacer la necesidad, es por ello que para fines de esta investigación se conoce la motivación como uno de los factores que intervienen en el clima organizacional.

En esta perspectiva, Burga, Cotrina, Cruzado y Vásquez (2009) manifiestan que:

David C. McClelland contribuyó a la comprensión de la motivación al identificarse tres tipos de necesidades básicas de motivación. Las clasificó como necesidad de Poder, necesidades de asociación y necesidad de logro. Se han efectuado ya numerosas investigaciones sobre métodos de prueba de individuos en relación con estos tres tipos de necesidades, además de lo cual el propio McClelland y sus colaboradores han abundado en sus investigadores, en particular sobre la necesidad de logro. Estos tres impulsos (poder, asociación y logro) son de especial importancia para la administración, puesto que debe reconocerse que todos ellos permiten que una empresa organizada funcione adecuadamente. (p.38)

## **Teoría del hombre social**

Mary Parker Follett y Chester Barnard fueron dos teóricos que vieron la importancia de los aspectos sociales de las organizaciones. Follett, estudiaba la perspectiva del comportamiento de individuos y grupos, pensaban que debían basarse en una ética de grupos más que en el individualismo. Argumentaba que el potencial de los individuos, no se materializaba si no se liberaba en la asociación a un grupo. Las ideas humanistas de Follett influyeron en la manera de considerar la motivación, el liderazgo, el poder y la autoridad en nuestros días.

Chester Barnard veía a las organizaciones como sistemas sociales que requieren de la cooperación humana: el principal papel de los administradores era el de comunicar y estimular a sus subordinados a realizar altos niveles de esfuerzo.

## **Evolución conceptual del Clima Organizacional.**

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, se tiene que según Waters, citado por Sandoval (2004) define el clima como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo”.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es un resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas apreciaciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros.

A fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos que señala (Brunet, 1999).

1. El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
2. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
3. El clima organizacional tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
4. El clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. (p.19)

Cabe resaltar que estas características son racionalmente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de un mecanismo a otro dentro de una misma empresa.

Según Goncalves (1997). Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores:

1. Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
2. Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
3. Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.). (p.38)

Por medio de las consideraciones precedentes se tiene la siguiente definición de clima organizacional: el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros).

Sucede pues que, lo que se evidencia en la Escuela de cocina es que estos factores se están viendo afectados entre sus miembros y la idea es aplicar un diagnóstico profundo por medio del estudio de las variables que permitan dicho análisis.

### **Características del clima organizacional**

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima laboral. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene visiblemente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

En el modelo de Litwin y Stinger (1978) mencionado por Goncalves (1997) sobre clima organizacional estos demandan la existencia de nueve (09) dimensiones las cuales son: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad; que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, entre las que se explican:

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

2. Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo
3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
4. Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. En la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (p.78).

Para efectos de interpretación del resto de las dimensiones mencionadas, se tiene que las dimensiones no son, en sí mismas, prácticas espaciales o temporales ni tipo de personalidades, sino mecanismos que permiten estudiar una realidad. La idea de dimensiones responde a razones particularmente operativas, facilitando la comprensión de la organización en su totalidad. Estas dimensiones permiten a la gerencia emplear una mirada pluridimensional de un modo operativo que promueve cambios que superan la directriz a la descomposición del colectivo.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, accediendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en el estudio de cada una de estas dimensiones, ya que se evidencia la afectación del clima organizacional de Escuela de cocina, la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

## **Diagnostico Organizacional (DO)**

Para fines de esta investigación Goncalves (1997) muestra algunos de los resultados que se pueden esperar de las diferentes intervenciones del Diagnostico Organizacional (DO):

1. Retroalimentación
2. Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales.
3. Incremento en la interacción y la comunicación.
4. Confrontación.
5. Educación.
6. Participación.
7. Responsabilidad creciente.
8. Energía y optimismo crecientes. (p.182).

Estas son algunos de los efectos que posiblemente ocurran cuando se aplica la planificación del programa del diagnóstico organizacional, todo ello condicionado a la empresa donde se realice el diagnóstico. Los miembros se deben preparar para enfrentar cada uno de estas respuestas que se presentarían.

Existen al menos dos razones por las que la cultura es fundamental en el estudio de las organizaciones: la necesidad de crear un estilo propio de gestión, con base en el reconocimiento de los diversos procesos culturales del país y con una clara definición de las estrategias de desarrollo para el mismo y la inclusión de la problemática cultural como una dimensión clave y específica en las investigaciones relacionadas con el logro de la productividad y calidad desde una perspectiva integral.

En consecuencia, es innegable la necesidad de crear una cultura organizacional propia, ante la importancia estratégica que adquieren las actividades de investigación

y desarrollo experimental para el crecimiento y autonomía de los países subdesarrollados, pues éstos no tienen forma de incorporarse ampliamente a la nueva revolución tecnológica en marcha, si no generan capacidades endógenas de creatividad, selección de tecnología, especialización de su propia producción de conocimientos e información, reflexión independiente acerca de sus problemas y de las capacidades disponibles para su solución.

Parece claro que en el futuro inmediato la economía y el desarrollo de los países latinoamericanos dependerá en gran medida de la capacidad de producir conocimientos básicos y aplicados, en los que se encontrarán los estilos gerenciales a acordes con la idiosincrasia y la cultura de cada país.

En este terreno, pues, resulta absolutamente necesario emprender estudios de diagnóstico de los diversos tipos de organización que existen en tanta expresión de la cultura que representan, ya que aquí casi todo está por ser explorado, conocido e intentado. Deben estudiarse, por ejemplo, experiencias exitosas de organizaciones para descubrir qué factores contribuyeron a su éxito y hasta dónde pueden ser recreados en otros espacios y tiempos; es necesario, también, estudiar y evaluar los programas de formación de los nuevos gerentes con la intención de aumentar la eficacia e integrarse sobre la base de aportes gerenciales propios y específicos.

Sin embargo, al emprender esta tarea lo primero que salta a la vista es la casi total ausencia de estudios metodológicos para abordar la heterogeneidad de lo que en administración se denomina "cultura organizacional". Entendiéndose como: según Newstrom (2011) "conjunto de supuestas creencias, valores y normas que comparten los miembros de la organización.

## **Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral**

Para los fines de las organizaciones es importante conocer el nivel de desempeño con que los trabajadores desarrollan su trabajo, ya que por medio de este se demuestra el rendimiento y la actuación que manifiesta el individuo en las funciones de su cargo. Para el desarrollo de este avance del trabajo se tiene que según Hernández (2015) “El Clima Laboral influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del recurso humano, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que utilizan y con la propia actividad de cada uno”.

Si bien es cierto, que los líderes de cada organización representados por un gerente son los primeros en dar el modelo a seguir dentro de una empresa, para ello este debe poseer herramientas que lleven a la eficacia, y de esta forma sus subordinados lo sigan, sin embargo de acuerdo con esta cita no es suficiente esta reflexión ya que se le debe hacer una supervisión al trabajador de manera que se le realice un seguimiento del desenvolvimiento en sus laborales en su puesto de trabajo.

Por otro lado Milkovich y Boudrem (1994), citados por Quintero, Africano y Farías (2008:36) consideran otra serie de elementos dentro del desempeño laboral “de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones”.

Efectivamente estas series de características se consideran importantes para tomarlas en cuenta a la hora de medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Escuela de

Cocina, conjuntamente con las propias de esta para consideraciones de los resultados de este trabajo el cual dará respuesta a las recomendaciones.

### **El desempeño laboral y sus elementos**

Con la finalidad de conocer aquellos elementos que integran el desempeño laboral y de esta forma evaluar por medio de un instrumento si los trabajadores de la Escuela de Cocina los poseen y de que forman lo manifiestan se tiene que al respecto, Chiavenato (2000), expone que:

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p. 367)

En este sentido, es de vital importancia destacar que el desempeño laboral juega un papel importante dentro del clima organizacional, ya que por medio de este se puede analizar el desenvolvimiento, la confianza, el sentido de pertenencia, que tengan los trabajadores hacia la organización, su proximidad entre los subordinados y sus superiores se denota en los tipos de comunicación y como se encuentra está entre las partes, la productividad, la calidad con que se realicen los productos o servicios es de vital importancia tanto para la empresa como para el cliente, es por eso que es recomendable que factores actitudinales y los factores operativos, se mantenga en un nivel equilibrado de parte de la organización hacia los trabajadores, vinculado todo ello con el objeto de estudio, resulta importante porque el desempeño laboral como ya

se viene explicando no escapa de la realidad de la Institución para ser analizado y determinar si se está viendo influenciado por el actual clima laboral.

### **Influjo del clima organizacional sobre la satisfacción laboral**

La satisfacción de cada trabajador dentro de su ámbito laboral es importante para las organizaciones, para entender un poco más a fondo sobre el tema se presenta la idea de los siguientes autores.

Según Pérez (2010) la satisfacción laboral:

Es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su lugar de trabajo; está relacionado con el estado de ánimo y bienestar personal, todas las personas tiene aspiraciones que no pueden ser ignoradas y si los directivos reconocen que el trabajo realizado por los miembros de la Institución son buenos, generarán en ellos una plena satisfacción y por ende mejorará su desempeño. (p.70).

Desde el punto de vista de la productividad la satisfacción laboral juega un papel importante, ya que un trabajador satisfecho apunta a lograr sus objetivos debidos a los esfuerzos que realiza la organización por mantenerlo con la sensación de bienestar. Según lo expuesto este punto está sumamente relacionado con en el trabajo de estudio, que busca describir la satisfacción laboral de los trabajadores de una Escuela de Cocina, con centro en el clima organizacional.

Por otro lado Chiang, Salazar y Núñez (2007:62) “El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas “enraizamiento, arraigo y permanencia...”

En consecuencia de los aspectos antes mencionado se puede señalar que de un modo u otro el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral, aun cuando el clima organizacional se mide según las percepciones de cada trabajador mientras que la satisfacción puede ser medida a través de la evaluación de desempeño, el cuidado que tenga el trabajador por realizar su trabajo, la técnica de la supervisión de las tareas por parte del superior, por lo tanto se puede ultimar que el clima laboral es las percepciones grupales que se tengan del ámbito laboral en una organización y la satisfacción representa entonces el aspecto afectivo de la percepción individual.

### **Bases Legales**

Esta investigación Constituye un conjunto de documentos de naturaleza legal que ofrecen testimonio referencial y de soporte a la investigación, los cuales se basan en Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones, entre otros.

Por medio de estas bases legales, se hace referencia que la investigación se desarrollada dentro de los términos constitucionalmente legales.

### **Derecho al trabajo y el deber de trabajar.**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Carta Magna presentada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. (1999)

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda 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 no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Para efectos de esta investigación, este artículo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se hace interesante, debido a que tanto el estado como las organizaciones están en la obligación de cumplir y hacer cumplir los deberes y derechos para el trabajador, el estado por medio de medidas e instituciones que concedan el control y la promoción de condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados, el patrono o patrona deberá brindar dichas condiciones.

### **Relación de trabajo.**

Seguidamente, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras publicada en Gaceta Oficial N° 6076 (2012), Título II Capítulo I.

**Artículo 53.** Se presumirá la existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba.

Se exceptuarán aquellos casos en los cuales, por razones de orden ético o de interés social, se presten servicios a la

sociedad o a instituciones sin fines de lucro, con propósitos distintos a los planteados en la relación laboral.

### **Remuneración de la prestación de servicio.**

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras publicada en Gaceta Oficial N° 6076 (2012), Título II Capítulo I.

**Artículo 54.** La prestación de servicio en la relación de trabajo será remunerada. Toda violación a esta norma por parte del patrono o de la patrona, acarreará las sanciones previstas en esta Ley.

En este sentido, se comprende que según estos dos artículos existe una relación de trabajo entre las partes involucradas dentro del establecimiento al cual se aplica esta investigación, ya que cumple con los parámetros establecidos en estos artículos.

### **Derecho al salario**

Seguidamente, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras publicada en Gaceta Oficial N° 6076 (2012), Título III Capítulo I

**Artículo.98** Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

## **Salario.**

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras publicada en Gaceta Oficial N° 6076 (2012), Título III Capítulo I

**Artículo. 104.** Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Si bien es cierto que en la actualidad son escasas las organizaciones que ofrecen remuneraciones acordes a las necesidades del trabajador, sin embargo, se conoce por medio de la teoría de Maslow (teoría de las necesidades) que las personas son inconformes y siempre tienen deseos de querer y tener más, pero es importante señalar que el artículo detalla claramente lo que incluye el salario.

## **Condiciones de trabajo**

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras publicada en Gaceta Oficial N° 6076 (2012), Título III Capítulo V.

**Artículo 156.** Establece 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.

### **Medio Ambiente de Trabajo.**

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicada en Gaceta Oficial N° 38.236 del año (2005) Título I Capítulo I.

**Artículo 1. Numeral 1.** Dicta que tiene por objeto: Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

## **Derechos y deberes de los trabajadores y las trabajadoras**

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicada en Gaceta Oficial N° 38.236 del año (2005) Título IV Capítulo I.

**Artículo 53. Numeral. 1** Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

**Numeral 4** No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.

**Artículo 54.** Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:

**Numeral 7.** Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.

**Numeral 8.** Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.

## **Relación persona, sistema de trabajo y máquina**

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicada en Gaceta Oficial N° 38.236 del año (2005).

**Artículo 60.** El empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo existentes como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnologías o métodos de organización del trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una relación armoniosa entre el trabajador o la trabajadora y su entorno laboral.

Por consiguiente se tiene que estos dos últimos artículos, hacen hincapié en que toda empresa debe tener condiciones mínimas y necesarias, para que se pueda proporcionar un ambiente organizacional óptimo y hace mención importante la infraestructura donde el trabajador presta su servicio la cual debe poseer ciertas condiciones para el mejor desarrollo de la actividad y por último y no menos importante resalta que se debe hacer promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de los trabajadores.

### **Iluminación, Ruido, ventilación**

La norma Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 2249- 93. (1993:1) Presenta toda especificidad sobre la iluminación en tareas y áreas de trabajo.

**Numeral 2. Numeral 2.1.** Objeto y campo de aplicación, esta norma venezolana. Establece los valores de iluminancia

normal, media y mínima para la obtención de un desempeño eficiente en las diversas áreas de trabajo y para tareas visuales específicas bajo condiciones de iluminación artificial.

La norma de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 1565-1995. Ruido Ocupacional programa de conservación auditiva niveles permisibles y criterios de evaluación (2006:1). Entre sus objetivos se establece: “los niveles de ruidos permisibles para evitar que las personas expuestas al ruido en sus lugares de trabajo sufran, deterioro auditivo pérdida de la concentración o interferencias en la comunicación oral”.

Así mismo, La norma de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 2250:2000 (1era Revisión) requisitos

**4.1 Generales 4.1.1** Todo sistema de ventilación artificial o mecánica de un local, se fundamentará en la inyección de aire fresco y no contaminado al interior del local de una edificación, permitiendo la salida de aire viciado al exterior, o bien, en la extracción del aire viciado del local, permitiendo la entrada al mismo, de una cantidad de aire fresco y no contaminado desde el exterior.

Es importante señalar que cada una de las normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) contiene características importantes para el mejoramiento del ambiente en el trabajo.

### **Definición de jornada**

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras publicada en Gaceta Oficial N° 6076 (2012). Título III Capítulo VI.

**Artículo 167.** Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador o la trabajadora están a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo, en el proceso social de trabajo. El patrono o patrona deberá fijar anuncios relativos a la concesión de días y horas de descanso en un lugar visible del establecimiento.

### **Horas de descanso y alimentación**

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) Título III Capítulo VI.

**Artículo 168.** “Durante los períodos de descansos y alimentación los trabajadores y las trabajadoras tienen derecho a suspender sus labores y a salir del lugar donde prestan sus servicios. El tiempo de descanso y alimentación será de al menos una hora diaria, sin que puedan trabajarse más de cinco horas continuas.”

### **Obligación del anuncio los horarios de trabajo**

Reglamento parcial de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras sobre el tiempo de trabajo (2013). Decreto N°44.

**Artículo 1.** Los horarios, jornadas o turnos de trabajo deberán indicarse en anuncios visibles en la entidad de trabajo. En dichos anuncios se explicarán los días y horas de descanso a que se contrae la parte final del artículo 167 del decreto con rango valor y fuerza de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

Para fines de esta investigación es preciso conocer estos dos artículos, ya que se tiene como referencia para consulta al momento de la aplicación de la recolección de datos e interpretación de los mismos, es importante destacar que existen en Venezuela instituciones y formulación de comités, que se encargan de velar que estos y los artículos anterior mencionados se cumplan, de lo contrario existen sanciones que les aplican a los patronos y patronas por el incumplimiento de los mismos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente apartado se establece todo lo pertinente a la metodología utilizada en la investigación donde se incluyen aspectos esenciales tales como: naturaleza de la investigación, estrategia metodológica, técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y por último la unidad de análisis.

#### **Naturaleza de la investigación**

Toda investigación tiene que estar acorde con un método que contribuya a la verificación de la realidad del entorno, en este orden de ideas Arias (2006:22) comenta: “La investigación científica es un proceso metodológico y sistemático dirigido a la solución de problemas y preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes.

El tipo de investigación a desarrollar es de tipo descriptivo, según Sabino (2000:62) “clasifica como investigaciones descriptivas los diagnósticos que realizan consultores y planificadores: ellos parten de una descripción organizada y lo más completa posible de una cierta situación, lo que luego les permite, en otra fase distinta del trabajo trazar proyecciones u ofrecer recomendaciones específicas”.

Porque tiene como propósito la descripción cualitativa de un evento o fenómeno tal cual ocurre en la realidad sin generalización categórica según Danhke, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006:102) “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; midiendo,

evaluando o recolectando datos sobre diversas variables, aspectos o dimensiones del fenómeno a investigar”.

Es importante señalar que las investigaciones de tipo descriptivas, pretenden detallar características propias del objeto de estudio, apelando a técnicas de recolección de datos tales como: la observación y cuestionarios; por medio de la revisión de documentos y bibliografías respecto al tema, hasta que una vez recolectada la información se utilicen técnicas estadísticas tabulaciones y análisis para la interpretación de los datos.

En tal sentido, esta investigación está orientada a analizar el clima organizacional en una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales.

### **Estrategia metodológica**

La metodología de todo proyecto de investigación está constituida por aquellas técnicas y procedimientos que se utilizan para llevarla a cabo. Esta parte de la investigación tiene la finalidad de adentrar al lector a la revisión del cuadro técnico metodológico, que se concibe como una herramienta para de una forma de organizar, planificar y ejecutar la investigación, para la precisión del próximo capítulo.

Según Martínez (2006:175) “la calidad y objetividad de una investigación científica se mide mediante los criterios de validez y fiabilidad de sus resultados”.

Cabe resaltar que, entre las ventajas que tiene es congregar de manera resumida los aspectos distinguidos de la investigación. En el cuadro técnico metodológico están incluidas las variables estudiadas, las cuales están contenidas en cada uno de los

objetivos planteados, a su vez los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumentos.

Para la comprensión de lo antes descrito en esta investigación se realizó un cuadro técnico metodológico, el cual está alineado con los objetivos dispuestos en la investigación, en este sentido el cuadro técnico servirá de guía para orientar la elaboración del instrumento que será un cuestionario.

En cada objetivo se identificaron las dimensiones que se plantean estudiar y a propósito de la definición de cada una de ellas se determinaron sus indicadores e ítems. Con la finalidad que se pueda comprender lo antes descrito. (Ver cuadro N°1).

**Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo General: Analizar el clima organizacional en una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales.						
Objetivo Especifico	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Fuente
Identificar los factores que intervienen en el clima organizacional de una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.	Factores que intervienen en el clima organizacional.	Conjunto de elementos que actúan de forma directa o indirecta en el clima organizacional. Los cuales pueden ser percibidos de forma diferente por cada integrante de la organización. Estos Pueden ser factores físicos, externos e internos	Factores Físicos	Instalaciones Espacio de trabajo Iluminación Ventilación Ruido Humedad	Cuestionario y Observación	siete (07) trabajadores de la escuela de cocina
			Factores Externo	Situación Económica Regulaciones gubernamentales.		
			Factores Internos	Jerarquía Supervisión Responsabilidad Cooperación Comunicación		

Fuente: Calanche (2015)

continúa

**Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo General: Analizar el clima organizacional en una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales.						
Objetivo Especifico	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Fuente
Evaluar el influjo del clima organizacional sobre el desempeño laboral.	Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2002), citado por Araujo (2007: 140) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Cabe destacar que existen factores que permiten la evaluación del clima organizacional. Al respecto, Chiavenato (2000), citado por Leal (2007: 28) expone que están representados por: Factores actitudinales y factores operativos.	Factores actitudinales :	Disciplina Actitud Cooperación Iniciativa Responsabilidad Discreción Interés Creatividad	Cuestionario y Observación	siete (07) trabajadores de la escuela de cocina
			Factores operativos:	Conocimiento del trabajo Seguridad e higiene Calidad Cantidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo.		

Fuente: Calanche (2015)

continúa...

**Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo General: Analizar el clima organizacional en una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales.						
Objetivo Especifico	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Fuente
Describir la satisfacción laboral de los trabajadores de una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, con centro en el clima organizacional	Satisfacción laboral	Según Heredia (2003:65) Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto tal cual como las relaciones interpersonales, el desarrollo profesional, actitud ante el trabajo, condiciones de trabajo y sistema de Remuneración.	Relaciones Interpersonales	Canales de Comunicación. Tiempo de descanso.	Cuestionario Observación	siete (07) trabajadores de la escuela de cocina
			Desarrollo Profesional	Capacitación Inducción		
			Actitud ante el trabajo	Sentido de pertenencia Acción ante adversidades		
			Condiciones de trabajo	Horario de trabajo Tipos de tareas		
			Sistema de remuneración	Tipo de salarios Beneficios		

**Fuente:** Calanche (2015)

## **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

Para el desarrollo de esta investigación tipo descriptiva es necesario utilizar herramientas que permitan recolectar la mayor cantidad de información, con el fin de obtener un conocimiento más amplio del fenómeno estudiado.

Por la naturaleza de este estudio las técnicas e instrumentos seleccionadas fueron: la observación y el cuestionario, cabe destacar que Arias (2006:67) señala que las técnicas e instrumentos en una investigación son: “El procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Resulta claro que las técnicas e instrumentos para la recolección de información de datos como lo son las escogidas en este trabajo, permitirán obtener información precisa con respecto al tema que se estudia ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

Según Tamayo y Tamayo (2002: 122) establecen que la observación directa “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger los datos mediante su propia observación”.

Por otro lado Delgado de Smith (2013:284) señala que el cuestionario “es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple etc.”

Cabe resaltar que el cuestionario es aplicado a los sujetos que se desea investigar para la búsqueda de información importante logrando el desarrollo del estudio.

Es propicio mencionar que también se emplea como técnica de recolección de información valiosa, la escala de Likert la cual la define Malave (2007) como: “un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos”

De igual forma es propicio señalar, que para el desarrollo hasta ahora de esta investigación se empleo, la revisión documental de trabajos de grados, revistas laborales y científicas, libros entre otros.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

Es condición necesaria la validez y la confiabilidad en todos los instrumentos de carácter científico para la recolección de los datos, ya que deben ser autenticados desde los criterios de construcción, contenido y criterio. Según Aroca (1999:269), citado por Delgado, Colombo y Orfila (2003:72), uno de los métodos más utilizado para evaluar la validez “es el denominado juicio de expertos, el cual consiste en seleccionar un número impar de (3 ó 5) jueces (personas expertas muy conocedoras del problema o asunto que se investiga) quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, con el objeto de verificar so pretexto de que los mismos se adecuen directamente a cada uno de los objetivos de la investigación propuestos”

En tal sentido, el procedimiento utilizado fue el siguiente:

a.- Se elaboró un formato para que expertos en la materia verificarán si las preguntas del instrumento se adecuaban a los objetivos de la investigación, lo cual se registró en un formato de validación.

b.- Se suministró el formato respectivo a tres (03) expertos seleccionados por su condición profesional, con experiencia en las áreas de metodología y gestión de las personas.

c.- Por último, se hicieron las correcciones sugeridas, quedando el instrumento convalidado científicamente para su aplicación.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, la cual es un requisito importante y necesario para brindarle efectividad operativa al instrumento de recolección de datos, en razón de los objetivos de la investigación, Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003:68) señalan que se “refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible”. En la investigación para el cálculo de la confiabilidad del instrumento fue aplicado el modelo de Bellack, el cual consiste “en aplicar dos (02) veces a la misma persona en un corto de tiempo el mismo cuestionario” el cual según Smith, Colombo y Orfila (2003) “se considera confiable si el índice de Bellack resultante es superior al umbral arbitrario de 80”

### **Formula de Bellack**

$$\text{Índice} = \frac{\sum \text{de los acuerdos} \times 100}{\sum (\text{acuerdos} + \text{desacuerdos})}$$

Sustitución de valores

$$\text{Índice} = \frac{33 \times 100}{33 + 5} = 86,84\%$$

Donde se puede observar que el índice de Bellack resultante es de 86,84% es decir es superior al umbral de 80, o lo que es igual al aplicar el instrumento dos (02) veces a los mismos informantes, resultado confiable el mismo.

### **Unidad de análisis**

En la presente investigación se consideró acertado, examinando las características de la unidad de análisis, también llamada casos o elementos por Hernández, Fernández y Baptista (2006), “trabajar con una nomenclatura distinta, que permitiera explicar el hecho de haber prescindido de la muestra como instrumento estadístico”. En tal sentido el instrumento se aplica en este caso a informantes clave, lo cual está referido metodológicamente a poblaciones reducidas o finitas, que por esta condición deben estudiarse en toda su dimensión.

Según autores Mayntz, Holm y Hubner (1993:16). “Unidades sociales que constituyen el objeto de una investigación pueden ser: individuos considerados como seres sociales, determinados productos, colectividades o grupos sociales” Por lo tanto, para efectos del trabajo de investigación los sujetos informantes está constituido por siete (07) personas, las cuales conforman el personal fijo que ocupan los cargos de los seis (06) departamentos de la escuela de cocina que para efectos de esta investigación solo se toma en cuenta cinco (05) de los seis (6) departamentos, ya que como se explicó en capítulo anterior que por motivos de parcialidad el personal de gerencia no forma parte de esta investigación, los departamentos son: administración, coordinación, atención al cliente, vigilancia y mantenimiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El presente capítulo está elaborado en atención al objetivo general de la investigación, el cual es: Analizar el clima organizacional en una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales.

Es menester indicar que el proceso de recolección de datos, se realizó sustento con cuestionario, aplicado a informantes claves, ya que estos están inmersos en el diagnóstico realizado, se tuvo como finalidad operacionalizar los objetivos específicos planteados en la investigación, lo cual fue necesario, junto al arqueo y análisis normativo, todo el proceso racional encaminado a dar respuesta al objetivo general prenombrado.

En razón de la disertación metodológica propuesta, se presenta a continuación el conjunto de análisis con apego al referente teórico configurado para brindar soporte argumentativo y, desde luego, a la realidad aprehendida. Es de acotar que los criterios utilizados para la elaboración del instrumento de recolección de datos tuvo como fundamento la naturaleza de la investigación y sus objetivos, por tanto, los sujetos informantes fueron elegidos de manera espontánea por el investigador, reconociendo que las indagaciones se realizando de forma presencial en un momento preciso.

Los análisis son presentados en tablas u/o cuadros, tomando en cuenta la idoneidad del formato para la presentación de cada uno de ellos en virtud de sus contenidos, con lo cual se pretende brindar una perspectiva armónica y susceptible de ser apreciada estéticamente en los mejores términos por parte del lector.

### **Análisis e Interpretación:**

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario con el firme objetivo de analizar el clima organizacional de una escuela de cocina detallando de manera imparcial de acuerdo a las técnicas y procedimientos descritos en el capítulo anterior, los resultados serán expuestos en el mismo orden del cuadro técnico metodológico agrupados por secciones.

Para efectos de esta investigación la escala de Likert se diseña en cinco (5) puntos de escala, en el cual a cada punto se le determina un valor numérico. Así se obtiene una puntuación respecto a cada afirmación y al final determina una puntuación total, sumando los resultados obtenidos en relación a todas las afirmaciones. Las categorías de respuestas están comprendidas en:

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo.

Siguiendo en este orden de ideas se tiene que, para la presentación de los datos, se utilizarán cuadros, que permita una visión clara en relación a las tendencias en las respuestas proporcionadas por los informantes en el instrumento aplicado.

**SECCIÓN I:** Factores que intervienen en el clima organizacional de una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Físicos

## Cuadro N° 2

### Distribución de Frecuencias del ítem Instalaciones

<b>Me siento seguro dentro de las instalaciones</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	42,86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	3	42,86%
Totalmente de acuerdo	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Observando los resultados obtenidos de la seguridad que sienten los trabajadores de la Escuela de Cocina dentro de las instalaciones se evidencia que, tres (3) de los trabajadores consultados respondió estar de acuerdo en sentirse seguro dentro de estas, mientras que solo uno (1) respondió estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, por otro lado un restante de los trabajadores consultados respondió estar en desacuerdo en sentirse seguro, lo que en términos generales se puede aseverar es que, laborar en la Escuela de Cocina no representa un alto riesgo de peligrosidad, en este sentido la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 87 señala que ...”Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados”... así mismo, entrando en materia de condiciones de trabajo, se tiene que el Artículo 156 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) en su

letra e indica la protección a la vida, la salud, y la seguridad laboral, por lo tanto se debe tomar en cuenta el aumento del mejoramiento de las instalaciones para el logro de que todo el personal se sienta seguro en el lugar de trabajo y su entorno.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Físicos.

**Cuadro N° 3**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Espacio de trabajo**

<b>La disposición del espacio de trabajo es confortable.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	7	100%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Disponer de espacio confortable para realizar las tareas cotidianas de un trabajo, es importante, ya que sin duda eso forma parte del éxito que pueda tener un trabajador en la entrega de un producto final y que hayan más riesgo ambientales o no, como se puede evidenciar todos los trabajadores de la Escuela de Cocina consultados representados por 7 respondieron estar de acuerdo con disponer de espacio de trabajo confortable, por lo que se puede alegar que la directiva de la escuela ha realizado una excelente distribución de los espacios físicos para la realización de las tareas diarias de los trabajadores.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Físicos.

#### Cuadro N° 4

##### Distribución de Frecuencias del Ítem Ventilación

<b>La ventilación del área de trabajo es adecuada.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	7	100%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Observando los resultados obtenidos sobre la afirmación la ventilación del área de trabajo es adecuada se evidencia que en su totalidad de los trabajadores de la Escuela de cocina encuestados respondió estar de acuerdo, por lo que en términos generales se puede afirmar es que la Escuela de Cocina, cumple con lo recomendado en la norma COVENIN, Comisión Venezolana de Normas Industriales 2250:2000 (1ra Revisión), que en este sentido estipula en el numeral 4.1.1 que “Todo sistema de ventilación artificial o mecánica de un local, se fundamentará en la inyección de aire fresco y no contaminado al interior del local”..., por lo que se hace necesario para el desenvolvimiento de los trabajadores en su área de trabajo mantenerse en este nivel de ventilación adecuado.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Físicos.

**Cuadro N° 5**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Iluminación**

<b>La iluminación en el puesto de trabajo es adecuada.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	14,29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	6	85,71%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Los resultados obtenidos demuestran que aunque un número representado por seis (6) trabajadores, es decir la mayoría alega estar de acuerdo con la iluminación en el puesto de trabajo, mientras que solo uno (1) afirma estar en desacuerdo, lo que lleva a dar como consideración que la escuela cumplen lo especificado en la norma, Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 2249- 93. La cual señala “el tipo de iluminancia que debe tener un espacio específico de trabajo y las tareas sean realizadas con eficiencia”...

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Físicos.

**Cuadro N° 6**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Ruidos**

<b>Siente molestias por ruidos frecuentes en el área de trabajo</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	6	85,71%
NO	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015)

Como resultados obtenidos de esta pregunta se tiene que seis (6) de los trabajadores afirma sentir molestias por los ruidos causados en el área de trabajo y por otro lado solo un (1) afirma no sentir dichas molestias, lo que se puede asentar que factiblemente si sus áreas de trabajo es cercano a la cocina o salones de clases de teoría el ruido molesto que sienten los trabajadores es causado por la dinámica de las clases de cocina impartidas en su debido momento. Conviene que la organización revise la norma Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 1565-1995 (2006:1). Que entre sus objetivos se establece: “los niveles de ruidos permisibles para evitar que las personas expuestas al ruido en sus lugares de trabajo sufran, deterioro auditivo pérdida de la concentración o interferencias en la comunicación oral”...

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Físicos.

**Cuadro N° 7**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Humedad**

<b>Dentro de las instalaciones existe alguna grifería o tubería agrietada.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	7	100%
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Los resultados obtenidos se evidencia que los trabajadores encuestados en su totalidad siete (7) afirman que existe dentro de las instalaciones de la Escuela de Cocina alguna grifería o tubería agrietada, lo que resulta un problema de alta peligrosidad para las personas que laboran en las instalaciones ya que de no solucionarse pueden sufrir de algún accidente y por ende de una lesión, en este sentido la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 87 señala que ...”Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados”... así mismo, entrando en materia de condiciones de trabajo, se tiene que el Artículo 156 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) en su letra e indica la protección a la vida, la salud, y la seguridad laboral, por lo tanto se debe tomar en cuenta el aumento del mejoramiento de las instalaciones para el logro de que todo el personal se sienta seguro en el lugar de trabajo y su entorno. Y por otro lado se tiene la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) Título IV Capítulo I en su que el Artículo 53 numeral 4 establece que el trabajador tiene derecho a “no ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas

o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o instalaciones o puestos de trabajo”

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Externos.

**Cuadro N° 8**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Situación Económica**

<b>La crisis en el poder adquisitivo le genera incertidumbre.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	7	100 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015)

Los resultados arrojados en el cuadro N° 8, señalan que todos los trabajadores encuestados representados por siete (7) respondieron la opción totalmente de acuerdo a la pregunta de la crisis en el poder adquisitivo le genera incertidumbre. Es de suma importancia para el trabajador cubrir sus necesidades básicas y de existencias donde se involucra la remuneración y el salario, considerando que Maslow propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; “una serie de necesidades las cuales es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo”... se tiene que de

llegar a cubrir los trabajadores de la Escuela la necesidad económica surgirán otras que también querrá satisfacer.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Externos

**Cuadro N° 9**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Situación Económica**

<b>La escasez de productos de primera necesidad genera tensiones en mi grupo familiar</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	2	28,57%
Totalmente de acuerdo	5	71,43 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015)

Los resultados que se muestran en el cuadro N°9 señalan que cinco (5) de los trabajadores consultados están totalmente de acuerdo y dos (2) están de acuerdo con que la escasez de productos de primera necesidad genera tensiones en su grupo familiar, por lo que esto se transforma en un factor externo sumamente difícil de manejar para el empresario debido a que la crisis en los productos de primera necesidad es un problema de orden macro-gubernamental fuera de su alcance para el bienestar del trabajador y su grupo familiar, por lo que probablemente este factor pueda causar algún tipo de preocupación en sus trabajadores.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Externos

**Cuadro N° 10**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Situación Económica**

<b>La alta inflación me obliga a buscar alternativas productivas complementarias a mi trabajo.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	6	85,71%
NO	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

El cuadro N° 10 muestra que seis (6) de los trabajadores encuestados afirman que la alta inflación lo obliga a buscar alternativas productivas complementarias a su trabajo, mientras que un (1) solo trabajador respondió negativamente a esta pregunta. De acuerdo a estos resultados este proceso les puede generar a los trabajadores, agotamiento mental o físico o ambos dependiendo cual sea esa otra alternativa, pero muy independiente de la que sea esto puede tener negativas consecuencias en nivel de rendimiento en su trabajo y por ende conflictos con sus superiores y a su vez el alcance de los objetivos.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Internos

**Cuadro N° 11**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Jerarquía**

<b>Conoce usted el organigrama de la empresa donde labora.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

El resultado que se muestra confirma que los trabajadores al preguntársele que si conocen el organigrama de la empresa, cinco (5) respondieron no conocerlo frente a dos (2) trabajadores que respondió si conocerlo. Es menester señalar que modelo de Litwin y Stinger (1978) estos demandan la existencia de nueve (09) dimensiones entre estas la de estructura que “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”, por consiguiente resulta importante que el trabajador sepa cuál es su denominación como trabajador de la Escuela de Cocina, al igual que debe conocer sus funciones y la descripción del cargo que va a desempeñar dentro de la misma.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Internos.

**Cuadro N° 12**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Supervisión**

<b>Siento que las técnicas de supervisión que me aplican son las correctas.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	4	57,14%
En desacuerdo	2	28,57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,29%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Se puede observar en los resultados, que cuatro (4) de los trabajadores consultados están totalmente en desacuerdo con las técnicas de supervisión que se le aplican, 2 de los trabajadores respondieron estar en desacuerdo y solo un (1) trabajador de los encuestados marco la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, Estos resultados permiten inferir que las técnicas de supervisión que se les aplica a los trabajadores de la Escuela de Cocina no tienen buena a apreciación por parte de estos, por lo tanto las acciones de supervisión a las expectativas de un considerable grupo del personal no son satisfactoria. Con respecto a este tema el autor de las Teorías X - Y, Douglas Mc Gregor señala que “son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita

trabajar”..., de manera que las técnicas de supervisión tienen intervención en el la producción y comportamiento de los trabajadores.

**Variable:** Factores que intervienen en el clima organizacional.

**Indicador:** Factores Internos.

**Cuadro N° 13**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Comunicación**

<b>Mantiene usted buena comunicación con sus superiores.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	42,86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	2	28,57%
Totalmente de acuerdo	2	28,57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Como se puede apreciar en el cuadro N° 13 donde se muestra que tres (3) de los trabajadores respondió estar en desacuerdo con mantener una buena comunicación con sus superiores, por otro lado dos (2) de los trabajadores afirman estar de acuerdo y por ultimo otros dos (2) trabajadores respondió estar totalmente de acuerdo. Por lo que se hace necesario señalar que a su entender Elton Mayo... “consideró que los trabajadores sin la cooperación en los proyectos, de ser escuchados, de ser considerados en igualdad por parte de sus superiores es difícil y en ocasiones casi imposible llegar a los objetivos fijados”. Por lo tanto este resultado permite deducir que la comunicación de los trabajadores y sus superiores es regularmente

satisfactoria, por otro lado Goncalves (1997). Indica: “las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores entre estos...factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, etc.”)

**SECCIÓN II:** Influjo del clima organizacional sobre el desempeño laboral.

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores actitudinales

**Cuadro N° 14**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Disciplina**

<b>Cumple usted con las normativas de la escuela (uniforme, horario y otros)</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	4	57,14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	42,86%
De acuerdo	0	00,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Por medio de los resultados, se puede apreciar que cuatro (4) de los trabajadores encuestados respondió estar en desacuerdo con la pregunta del cumplimiento de las normativas de uso de uniforme, horario entre otros..., y tres (3) respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto se hace notorio que no existe un control de horas de asistencia a la jornada laboral, ni obligatoriedad al uso del uniforme establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de

Trabajo (2005) Artículo 54 indica que son deberes de los trabajadores “usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal”... así mismo el reglamento, publicado en la Gaceta Oficial N° 40.157 (2013) artículo 1 que las empresas “deberán publicar en lugares visibles los horarios y turnos de trabajo. En dichos anuncios se especificarán los días y horas de descanso”... en términos generales se puede aseverar es que, la Escuela de Cocina no cumple con las leyes mencionadas.

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores actitudinales

**Cuadro N° 15**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Actitud**

<b>Mantiene una relación de empatía con sus compañeros.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	28,57%
De acuerdo	5	71,43%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Los resultados señalados en el cuadro N° 15 revelan que cinco (5) de los trabajadores que se les aplicó el cuestionario respondieron, estar de acuerdo con mantener una relación de empatía con sus compañeros, por otro lado dos (2) señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Cabe disertar que la teoría del Hombre Social que Follet

Argumentaba que: ...“el potencial de los individuos, no se materializaba si no se liberaba en la asociación a un grupo.” Se puede inferir entonces en que existe una relación satisfactoria entre el personal, por lo que conlleva a un trabajo en equipo.

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores actitudinales.

**Cuadro N° 16**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Iniciativa**

<b>Tiene iniciativa a la hora de resolver un problema.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	28,57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	28,57%
De acuerdo	3	42,86%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

En el estudio realizado el tres (3) de los trabajadores respondieron estar de acuerdo en tener iniciativa a la hora de resolver un problema, mientras que dos (2) respondió estar en desacuerdo y por último el resto dos (2) contestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, todo ello señalado en el cuadro N° 16, por lo general cuando un trabajador no toma la iniciativa para resolver un problema es probable que no se sienta identificado con la organización desde este punto de vista cabe señalar que En el modelo de Litwin y Stinger (1978) estos demandan la existencia de nueve (09)

dimensiones que facilitan información acerca del clima laboral presente en una organización entre estas dimensiones se encuentra ... “la Identidad que en general , es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” ahora bien por los resultados presentados se puede presentar una falta de identidad por parte del trabajador hacia la Escuela de Cocina

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores actitudinales.

**Cuadro N° 17**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Discreción**

<b>Habla de los asuntos personales con sus compañeros</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	14,29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	6	85,71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Los resultados obtenidos y señalado en el cuadro N° 17 por medio de la pregunta que si usted (trabajador) habla de los asuntos personales con sus compañeros, seis (6) de los trabajadores respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que solo un (1) trabajador respondió estar en desacuerdo, lo que resulta esto positivo para mantener las relaciones humanas dentro de la organización, todo dependerá de las

circunstancias y horas en que se den dichas conversaciones, ya que de presentarse estas dentro de la jornada laboral esto puede conllevar al atraso de la entrega de un trabajo final. Es considerable mencionar que en el modelo de Litwin y Stinger (1978). Entre las nueve (09) dimensiones que demandan con referencia al estudio del clima organizacional se tiene que...“las relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales...”

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores actitudinales.

**Cuadro N° 18**  
**Distribución de Frecuencias del Ítem Interés**

<b>Escucha con atención a los demás.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	14,29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	6	85,71%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

El hecho de escuchar a los demás con atención es un acto de cordialidad que no todas las personas tienen definido, hoy día con el uso permisivo de los teléfonos inteligentes en los lugares de trabajo ha traído como consecuencia el perder algunos

modelos tales como mirar a la persona cuando habla y prestarle atención, al parecer según los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la Escuela de Cocina no les sucede la problemática, ya que seis (6) respondió estar de acuerdo con la pregunta escucha usted con atención a los demás, frente a un solo trabajador que contesto en desacuerdo con la pregunta.

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores Operativos

**Cuadro N° 19**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Conocimiento del trabajo.**

<b>Conoce el manual de normas y procedimientos de sus labores.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	7	100%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

El resultado obtenido y presentado en el cuadro N° 19 señalan que siete (7) de los trabajadores de la Escuela de Cocina respondieron sentirse totalmente en desacuerdo en cuanto al conocimiento del manual de normas y procedimientos de sus labores, en términos generales se puede manifestar que existe una deficiencia en la información importante que debe estar al corriente el trabajador, por lo siguiente se hace necesario mencionar que Goncalves (1997) señala que por medio de la “Participación. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las

decisiones, la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados”, por lo que se exhorta a las autoridades de la Escuela no solo brindar la información al respecto, sino hacer partícipe al trabajador de la creación y actualizaciones de estos procesos.

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores Operativos

**Cuadro N° 20**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Seguridad e higiene.**

<b>Cumple usted con las normas de seguridad e higiene en el puesto de trabajo.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	7	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Analizados los resultados obtenidos por medio de la pregunta señalada en el cuestionario, con respecto al cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en el puesto de trabajo se obtuvo que todos los trabajadores encuestados, representados por siete (7) respondieron estar en desacuerdo, en términos generales este resultado debería representar un alerta a las autoridades de la Escuela de Cocina, ya que como bien lo señala la Ley orgánica Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo la el artículo 53 numeral 7. Y numeral 8 (respectivamente) Son

deberes de los trabajadores y trabajadoras ...“Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo. Y Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.”

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores Operativos

**Cuadro N° 21**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Cantidad.**

<b>El volumen de trabajo es acorde con las ocho (8) horas de la jornada laboral.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	00%
En desacuerdo	5	71,43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	2	28,57%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Observando los resultados obtenidos con respecto a la afirmación el volumen de trabajo es acorde con las ocho (8) horas de la jornada laboral se tiene que cinco (5) de los trabajadores encuestados, contestó estar en desacuerdo mientras que dos (2) señalaron estar de acuerdo, por lo que se evidencia una sobrecarga de trabajo y esto puede conllevar a problemas de estrés, desmotivación y altos niveles de ausentismo. En este sentido la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Artículo 167. “Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el

trabajador o la trabajadora están a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo”

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores Operativo.

**Cuadro N° 22**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Trabajo en equipo.**

<b>Considera usted que el trabajo en equipo facilita las labores.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	28,57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	5	71,43%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

En el cuadro N° 22 los resultados muestran cinco (5) de los trabajadores encuestados respondieron que están de acuerdo que el trabajo en equipo facilita las labores, mientras que dos (2) trabajadores respondieron estar en desacuerdo, estos resultados indican que la mayoría sienten estar trabajando en equipo y que debido a este dinamismo se hacen fluidas las tareas, por otro lado es preciso mencionar que en el modelo de Litwin y Stinger (1978) estos demandan la existencia de nueve (09) dimensiones que explicarían el clima existente entre estos “...la cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo”...

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores Operativo.

**Cuadro N° 23**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Calidad.**

<b>Realiza cursos y estudios a fin de mantener actualizado al personal.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	14,29%
En desacuerdo	5	71,43 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	1	14,29%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Observando los resultados obtenidos, extraídos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Escuela de Cocina infieren de la pregunta realiza cursos y estudios a fin de mantener actualizado al personal, donde cinco (5) de los trabajadores encuestados respondió estar en desacuerdo mientras que un (1) trabajador respondió estar de acuerdo y otro trabajador (1) totalmente desacuerdo, con este resultado se demuestra que la organización carece de técnicas de actualización a las oportunidades de trabajo, de crecimiento dentro de la organización, por lo que se hace interesante señalar que Litwin y Stinger (1978) estos demandan la existencia de nueve (09) dimensiones con referencia al reconocimiento del clima presente en una organización en este caso "...la energía y optimismo crecientes: Esto se refiere a las actividades

que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuros deseados”...

**Variable:** Desempeño Laboral

**Indicador:** Factores Operativo

**Cuadro N° 24**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Liderazgo**

<b>Su jefe inmediato lo motiva para la realización de sus labores.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>5</b>	<b>71,43 %</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>1</b>	<b>14,29%</b>
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>1</b>	<b>14,29%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

Los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento a los trabajadores de la institución señalados a su vez en el cuadro N° 24, cinco (5) de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con respecto a la motivación por parte de su jefe inmediato para realizar las tareas, por otro lado solo un (1) trabajador respondió estar en desacuerdo y otro trabajador (1) respondió estar de acuerdo con la pregunta, por lo tanto se infiere que Mary Parker Follett y Chester Barnard “...Los gerentes y los trabajadores deben verse como socios, como parte de un grupo común. Por tanto, tienen que apoyarse más en su capacidad y conocimientos que en la autoridad formal de su posición como líderes de sus subordinados...”

**SECCIÓN III:** Satisfacción laboral de los trabajadores de una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, con centro en el clima organizacional.

**Variable:** Satisfacción Laboral

**Indicador:** Relaciones Interpersonales

**Cuadro N°25**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Canales de comunicación**

<b>La empresa posee buenos canales de comunicación.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	14,29%
En desacuerdo	5	71,43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	1	14,29 %
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

En relación a estos resultados señalados en el cuadro N° 25 al preguntarle a los trabajadores que si la empresa posee buenos canales de comunicación los resultados fueron los siguientes: cinco (5) trabajadores respondieron estar en desacuerdo con esta pregunta, por otro lado un (1) contesto totalmente en desacuerdo y por ultimo otro trabajador (1) respondió estar de acuerdo, cabe resaltar que Goncalves (1997) “...resultados de las intervenciones del Diagnostico Organizacional (DO) La regla empírica es: lograr que las personas hablen e interactúen en nuevas formas

constructivas y de ello resultarán cosas positivas.” Para ello es necesario excelentes canales de comunicación.

**Variable:** Satisfacción Laboral

**Indicador:** Desarrollo profesional

**Cuadro N°26**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Capacitación e Inducción.**

<b>Se estimula a los trabajadores por medio de becas de estudio, capacitación e inducción.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	42,86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,29 %
De acuerdo	3	42,86%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015)

Observando los resultados obtenidos señala que 3 trabajadores de los encuestados respondieron estar de acuerdo con que la empresa estimula a los trabajadores por medio de becas de estudio, capacitación e inducción, otros 3 trabajadores encuestados respondió estar en desacuerdo y el nivel más bajo de respuesta se encuentra en un (1) trabajador de los encuestados respondiendo ni de acuerdo ni en desacuerdo, en este sentido Goncalves (1997) “...resultados de las intervenciones del Diagnostico Organizacional (DO) la educación. En el desarrollo organizacional, puede estar dirigida hacia el entendimiento tres componentes en varias áreas de

contenido: logro de la tarea, relaciones y conductas humanas y sociales, dinámica de procesos de la organización y procesos de administración y control del cambio”..., por lo que se hace importante tanto para la empresa como para el trabajador mantener las prácticas de inducción y capacitación presentes, también como factor de motivación.

**Variable:** Satisfacción Laboral

**Indicador:** Actitud ante el trabajo

**Cuadro N° 27**

**Distribución de Frecuencias del Sentido de pertenencia.**

<b>Siente deseo de esforzarse por alcanzar las metas de la organización.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	42,86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,29 %
De acuerdo	3	42,86%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

De acuerdo a los resultados formulados en el cuadro N°27 donde el 42,86% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo con sentir deseo de esforzarse por alcanzar las metas de la organización, frente a un 42,86% de los encuestados respondió sentirse en de acuerdo y un 14,29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, debido a lo reñido de este resultado es necesario resaltar que el hecho de que un trabajador se desempeñe en su labor va a depender de la satisfacción que sienta este individuo dentro de la organización, por ello Chiavenato(2000) define “...el desempeño como

la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”...

**Variable:** Satisfacción Laboral

**Indicador:** Condiciones de trabajo

**Cuadro N°28**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Tipos de tareas**

<b>Las tareas que realiza son repetitivas y agotadoras</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	42,86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00 %
De acuerdo	4	57,14%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

En relación a los resultados que se muestran en el cuadro N°28 ante la pregunta de las tareas que realiza son repetitivas y agotadoras se tiene que el 57,14% de los trabajadores respondió de acuerdo, frente a un 42,86% en desacuerdo, por lo que se debe señalar que el hecho de realizar trabajos repetitivos le pueden ocurrir lesiones musculares, cabe considerar que la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo artículo 60. Señala que “El empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras....”

**Variable:** Satisfacción Laboral

**Indicador:** Sistema de remuneración

**Cuadro N° 29**

**Distribución de Frecuencias del Ítem Tipos de Salarios**

<b>El sueldo que percibe está acorde con las tareas que desempeña.</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	5	71,43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00 %
De acuerdo	2	28,57%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Calanche (2015).

A través de estos resultados con referencia a la pregunta aplicada en el cuestionario y señalada en el cuadro N° 29 que se refiere a el sueldo que percibe está acorde con las tareas que realiza por lo que un 71,43% de los trabajadores respondió estar en desacuerdo y un 28,57% contestó estar de acuerdo, lo que en términos generales se puede aseverar es que, la Escuela de Cocina no posee una escala salarial adecuada, en este sentido la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), Artículo. 104. “Se entiende por salario la remuneración, Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador...”

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Debido a que el avance de la gestión de una organización debe estar ajustada en lograr el cumplimiento de los objetivos, es de vital importancia la satisfacción del personal y el alto nivel de desempeño laboral sostenido en un clima organizacional óptimo, que cause un alto grado de motivación, por ello las empresas, deben constituir condiciones que conlleven a tal efecto.

En representación se tiene que la investigación realizada tuvo como objetivo general Analizar el clima organizacional en una Escuela de Cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales, para ello se realizó un diagnóstico sobre aquellos factores que intervienen en el clima organizacional de la Escuela de Cocina objeto de estudio, entre estos se obtuvo factores físicos, factores externos, factores internos.

En cuanto a los factores físicos se observó que aunque la mayoría de los trabajadores sienten que las instalaciones son las adecuadas para realizar sus tareas, existen aún detalles presentes que no dejan de ser importantes de remediar, como el ruido molesto cercano a las áreas de trabajo que irrumpen en el desenvolvimiento de las tareas, las tuberías agrietadas las cuales pueden causar un accidente, por lo cual en líneas generales se puede inferir que la organización presta unas instalaciones mediadamente óptimas para la realización de las tareas.

Por otro lado se tiene que los factores externos entre los cuales se estudiaron la situación económica y regulaciones gubernamentales se determinaron que sin duda

alguna la crisis económica por la cual atraviesa el país tiene un fuerte impacto en los trabajadores causándoles angustia y que las normativas planteadas por el gobierno no llenan sus expectativas.

En relación a los factores internos es alarmante la situación, ya que la mayoría de los trabajadores admiten desconocer el organigrama de la empresa, incumplimiento del uso del uniforme y por último y más preocupante aun las técnicas de supervisión no son las más adecuadas, todo esto anudado a que puede conllevar a presentar un conflicto interno entre los trabajadores y la gerencia por falta de información y aplicaciones de estrategias de supervisión inapropiadas recordando que la dotación de uniforme por parte de la organización no es consecuente como lo dicta la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones, y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) que se debe dotar al trabajador por lo menos cada seis (6) meses o cuando la ocasión lo amerite.

Otro de los objetivos que se logro fue la evaluación del influjo del clima organizacional sobre el desempeño laboral, para lo cual se estudiaron los factores actitudinales y factores operativos.

Por un lado los factores actitudinales referido estos al estudio del comportamiento del trabajador frente a la situación laboral y su entorno al igual que su relación social con sus compañeros, se obtuvo que las relaciones entre los trabajadores se da desde la confianza que se deposita entre ellos, que se saben escuchar con atención que de una u otra forma existe empatía y entendimiento, puntos positivos para que reine la paz en el entorno laboral si y solo si muy a pesar de la confianza también exista el respeto y valoración.

En cuanto a los factores operativos, se encontró que para efectos del desempeño laboral el indicador más significativo es el trabajo en equipo, en virtud que permite

desarrollar con mayor eficiencia las tareas encomendadas al operar como una unidad productiva, lo cual redundaría en beneficio de los resultados obtenidos, este resultado refleja que los trabajadores reconocen que el trabajo en equipo es beneficioso para todos, tomando en cuenta que incide en el conocimiento del cargo desempeñado, para efectos del estudio del influjo del clima laboral sobre el desempeño, en la escuela de cocina el diagnóstico realizado se observó que la organización presenta fallas ya que la mayoría reconoció desconocer las normas y procedimientos de sus labores, resultando significativo esto, ya que de la empresa al no poner en práctica una inducción de inmediato en cada cargo, el trabajador se le dificultaría realizar su tarea y por ende asumir sus responsabilidades y funciones en el puesto de trabajo.

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que desea alcanzar la organización, a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausentismo e ineficacia.

Seguidamente se tiene que para la descripción de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Cocina a la cual se le realizó el diagnóstico con centro en el clima organizacional, se obtuvo que los mismos se encuentran insatisfechos con la organización, en tanto que para la mayoría de las afirmaciones relacionadas con este punto contestaron de forma desacuerdo, con excepción de los trabajadores que a pesar de sentir insatisfacción sienten deseo de alcanzar las metas de la organización, así como también que no se encuentran muy satisfechos con los canales de comunicación que la empresa posee. Recordando que la comunicación es importante para mejorar el Clima Organizacional, las personas que se comunican efectivamente pueden trabajar organizados para alcanzar los objetivos y por consiguiente el desarrollo de la organización.

Adicionalmente un tema ineludible, son los salarios, la compensación por el trabajo recibido, esto está directamente relacionado con la satisfacción laboral, este punto aunado con la sobrecarga de trabajo que es otro aspecto alarmante donde los trabajadores respondieron sentir insatisfacción, tomando en cuenta que mientras mayor satisfacción en el puesto de trabajo, menor es el deseo de desertar el empleo que posee el sujeto. Por lo contrario, a menor satisfacción, mayor es la intención del sujeto a cubrir sus necesidades y expectativas laborales cambiando de trabajo. Lo que representaría un aspecto negativo para a la empresa.

La demanda de los nuevos formas de gerencia, la tecnología, la consecución del consumidor y de los trabajadores, y la presencia continua de otros factores se ha hecho importante que hoy en día se hable mucho de la necesidad de un buen clima laboral para ser más innovadores y competitivos desde el interior de las empresas.

Cabe considerar por otra parte que mantener buenas relaciones humanas, libertad de opinión dentro de las decisiones de la organización, confianza para expresar una preocupación y sentirse cómodo en un lugar de trabajo es primordial para todos los aspectos de la vida de un trabajador. No sólo se puede lograr beneficios en el aspecto laboral, sino también en lo personal, alcanzando un ganar-ganar en términos económicos y de mercadeo, satisfacción de necesidades y crecimiento laboral y empresarial.

Por consiguiente se considera que la clave está en comprender que la producción y la calidad del servicio, no obedecen solo ha lineamientos de procesos, sino del lugar y el contexto en que estos se llevan a cabo y más aún, en la era de la globalización, la tecnología e información, en donde la gestión unificada con la innovación y reconocimiento al capital humano es una determinante para el éxito.

A manera de reflexión es importante destacar que, periódicamente las organizaciones deben realizar un estudio del clima laboral, ya que este permite conocer la percepción que tienen los miembros de la misma acerca de sus distintas características, su ambiente y entorno laboral en relación con los aspectos de la estructura (normas, tareas, jerarquías, etc.) y con los procesos de la organización (estilo de dirección, comunicación, conflictos, etc.). Y al estar el clima directamente relacionado con las actitudes, afecta lo que sucede en la organización, y en forma indiscutible en el comportamiento de las personas.

Además queda comprobado que son los trabajadores los informantes apropiados para alertar a la gerencia de la organización de alguna anomalía en su clima organizacional, siempre que la gerencia esté dispuesta a ir mas allá de un diagnóstico realizado periódicamente.

De acuerdo a todo lo planteado se demuestra en este estudio que el clima laboral de la Escuela de Cocina no es óptimo, ya que existen aspectos que afectan la consecución de los objetivos organizacionales.

## **Recomendaciones**

La Escuela de Cocina como organización no escapa de la realidad a la cual se enfrenta hoy el mundo empresarial, en el intento de mantener una estabilidad y correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por consiguiente se presentan de manera general las recomendaciones y sin ningún orden aleatorio, con la finalidad de fortalecer las variables presentadas en el estudio.

1. Crear y mantener canales de comunicación para que los mensajes fluyan en la dirección en que se necesitan, para ello se debe estimular las condiciones que conduzcan un libre intercambio de ideas. Entre estas:

- Mesas de trabajo
  - Correos internos entre departamentos
  - Reuniones periódicas de manera de verificar, productividad, fallas, y de ser necesario reconocimientos en los procesos, entre otros.
  - Elaborar informes por escrito informando lo acordado en las reuniones, y pasarlo a firmar por cada miembro.
2. Se debe crear políticas inherentes a la toma de decisiones donde todas las propuestas de los trabajadores sean escuchadas, y se les tomen en cuenta en las decisiones que afecten el trabajo.
- Escuchar a los trabajadores
  - Lluvias de ideas con los trabajadores.
  - Darle la debida importancia y seguimiento al cumplimiento de las ideas.
  - Banco de sugerencias.
3. Crear nuevas técnicas de supervisión.
- Elaborar nuevos formatos para realizar la supervisión
  - Realizar evaluaciones periódicas.
  - Diseñar manual de normas y procedimientos.
  - Fomentar el uso del uniforme, cumplimiento de horarios y las normas internas de trabajo.
4. Mejorar las condiciones del medio ambiente, seguridad e higiene en las instalaciones de trabajo.

5. Mejorar el sistema de remuneración permitiendo así ofrecer salarios, equitativos y acordes con las habilidades del personal.
  - Bono por asistencia perfecta
  - Implementación de reconocimiento e incentivación del empleado del mes
  - Bono por productividad
  
6. Establecer políticas de incentivo socioeconómico que representen el esfuerzo realizado por los trabajadores y que permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia.
  - Bono de profesionalización (se incentiva a realizar estudios académicos al trabajador)
  - Becas de estudios gastronómicos para familiares directo de los trabajadores
  - Becas para los hijos e hijas de los trabajadores en periodo escolar/ universitario.
  - Becas de útiles escolares.
  - Bono de juguetes y regalos para los hijos de los trabajadores.

## LISTA DE REFERENCIA

Arias, Fidas G. (2006). **El proyecto de Investigación introducción a la metodología científica**. 5ta Edición. Editorial Espíteme.

Barboza, Silvia (2012). **La orientación laboral en unidades educativas de Educación Básica: clima organizacional**. Trabajo de Post Grado. Universidad del Zulia.

Burga, Cotrina, Cruzado y Vásquez (2009). **La teoría de Motivación de McClelland**, trabajo de grado en línea. Disponible: [http://www.academia.edu/teoriade la motivación según McClelland](http://www.academia.edu/teoriade%20la%20motivaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20McClelland).

Brunet, Luc (1987). **Clima de trabajo en las organizaciones definiciones diagnóstico y consecuencias**. México Trillas. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales> consulta: 2015, enero 14

Carpio, Orellys (2011). **Desarrollo de estrategias de motivación para optimizar el clima orgganizacional en la empresa de telecomunicaciones “Movistar”**. Trabajo especial de grado para optar por el tirulo de magister. Disponible: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/fichero/produccion.htm>. Consulta: 2015, diciembre 03

Chiang, Martín y Núñez (2010). **Relaciones entre el clima y la Satisfacción laboral**, libro en línea. Disponible: [http://www.google académico.com.ve](http://www.google%20acad%C3%A9mico.com.ve). Consulta: 2015, Enero 21.

Chiang, María; Salazar, Carlos y Núñez, Antonio (2007) **Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1**. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>. Consulta: 2015, junio 28

Chiavenato, Idalberto (2000). **Introducción a la teoría general de la administración.** Editorial Mc Graw Hill educación.

Chiavenato, Idalberto (2009). **Comportamiento organizacional. La dinámica de éxito en las organizaciones.** Editorial Mc Graw Hill. Libro en línea disponible: [http://www.academia.edu/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc\\_Grawhill-2da-Edicion](http://www.academia.edu/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion). Consulta: 2015, julio 10.

Delgado de Smith, Yamile (2013). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas.** 3era edición. Valencia.

Delgado de Smith, Yamile; Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación.** Segunda Edición. Caracas.

Falcones, Gianella (2014). **Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de supply chain guayaquil de nestle ecuador.** Editorial universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas. Disponible: <http://repositorio.ug.edu.ec/> consulta: 2015 Julio 4.

Ferrell, O.C. y Hirt, Geoffrey (2004). **Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante,** Cuarta Edición, Editorial Mc Graw Hill, Mexico.

Forehand Garlie, Gilmer B. (1964). **Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional.** Psychological Bulletin. Disponible: <http://www.apa.org/pubs/journals/bul/sample.aspx>. Consulta: 2015, febrero 20.

García, María e Ibarra, Luis (2012). **Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato.** Trabajo de grado. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis>. Consulta: 2015, junio 30.

Goncalves, Alberto. (1997) **Clima organizacional.** Disponible en: <http://www.phpartners.com/articulos/download.asp>. Consulta: 2015, Febrero 19.

Gutiérrez, José (2011). **Teoría X y teoría Y de Mcgregor**. Texto disponible: <http://www.gerencie.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor.html> Consulta: 2015, Mayo 7

Hall, Richard (1996). **Organizaciones: estructura y proceso**. Disponible en <http://www.rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>. Consulta 2015, Febrero 20.

Hernández, Raquel y Piña, Priscilla (2006), **Perfil Motivacional de los alumnos de la Escuela de Ciencias Sociales** corte 2005-2006 según McClelland. Trabajo de pregrado. Disponible: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/pdf>.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill. Cuarta edición. México.

Hernández, Adrián (2013). **Teoría del comportamiento Organizacional de Herbert Simón**. Disponible en: [https://prezi.com/ywhw5qb2ys\\_m/teoria-del-comportamiento-organizacional-de-herbert-simon/](https://prezi.com/ywhw5qb2ys_m/teoria-del-comportamiento-organizacional-de-herbert-simon/). Consulta: 2015, Mayo 10

Hernández, Erick (2015), **Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador**. Ensayo en línea. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeño-del-trabajador-ensayo>. Consulta: 2015, Junio 26

Kliksberg, Bernardo (1979). **El Pensamiento organizativo: del Taylorismo a la teoría de la organización**. Tomo I, 3ª Edición, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012). **Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076, Extraordinaria. Decreto N° 8.938. Decreto con fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores**. Mayo 07, 2012. Caracas.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236, Decreto con fuerza de Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**, Julio 26, 2005. Caracas.

Malave, Néstor (2007). **Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa programas nacionales de formación. Escala tipo Likert**. Universidad politécnica experimental de paria, Maturín

Martínez, Piedad (2006). **El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica**. Revista en línea, Disponible en: <http://www.dialnet.unirioja.es>. Consulta: 2015, febrero 06.

Miquilena, Dionielvi (2011). **Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores**. Revista Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, N° 8. Disponible en: <http://www.servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/index.htm>. Consulta: 2015 enero 14.

Newstron , John W. (2011) **Comportamiento Humano en el Trabajo**. 13 ediciones. Mc Graw Hill.

Norma de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 2249- 93. (1993). **Illuminaciones en tareas y áreas de trabajo** Disponible en: [www.inpsasel.gob.ve](http://www.inpsasel.gob.ve). Publicación Fondonorma. Consulta: 2016 mayo 22.

Norma de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 1565-1995. (2006) **Ruido Ocupacional programa de conservación auditiva niveles permisibles y criterios de evaluación** Disponible en: [www.inpsasel.gob.ve](http://www.inpsasel.gob.ve). Publicación Fondonorma. Consulta: 2016 mayo 22.

Norma de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) N° 2250:2000. **Ventilación de los lugares de trabajo** Disponible en: <http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/>. Consulta: 2015 mayo22.

Pérez, Jorge (2010). **El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el senati Chimbote**. Tesis de doctorado. Disponible en: <http://www.migestiondm.com/wp-content/uploads/tesis>, Perú. Consulta: 2015 mayo22.

Quintero, Africano (2008). **Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago**. Revista negotium ciencias gerenciales año 3 N° 9.

Quintero, José (2007). **Seminarios Teorías y paradigmas educativos**. Disponible en: [http:// doctorado.josequintero.net](http://doctorado.josequintero.net) Consulta: 2015 mayo 20.

Ramos, Diana (2012). **El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje**. Monografía de compilación. Programa de psicología. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia.

Renate, Mayntz; Kurt , Holm y Peter, Hubner (1993). **Introducción a los métodos de la sociología empírica**. Libro en línea. Disponible en: <http://www.terras.educ.ar>. Consulta: 2015, marzo 01.

Romero, Diego (2008). **La dimensión individual en el comportamiento organizacional**. Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología. Revista disponible en: <http://www.dialnet.unirioja.es/>. Consulta: 2015, febrero 15.

Robbins, Stephen (1999). **Comportamiento Organizacional**. Prentice Hall. México.

Sabino, Carlos A. (2009) **¿Cómo hacer una tesis de grado? Y elaborar todo tipo de escrito**. Editorial Panapo.

Salazar, Karinna (2013). **Estudio: El 89% de las empresas multinacionales en Chile hacen encuestas de clima laboral**. Emol Revista de economía. Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.emol.com/noticias/economia>. Consulta: 2015 Julio 4.

Sandoval, María del Carmen (2004) **Concepto y dimensiones del clima organizacional de Ciencias Económico Administrativas**. Ensayo administración disponible en: <http://www.ceaam.edu.mx/new/ae4>. Consulta: 2014, diciembre 03.

Tamayo y Tamayo, Mario (2002). *El Proceso de la Investigación Científica* (3ra ed). México: Editorial Limusa.

Villanera, Cornelio, Cleante, Margot y Ponce Fermín (2012). **Escuela conductista**. Tesis de pregrado en línea. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/EscuelaConductista>. Consulta: 2015, mayo 08

## **ANEXOS**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE PREGRADO  
LICENCIATURA EN RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**CUESTIONARIO**

La siguiente información está orientada a Analizar el clima organizacional en una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, a fin de determinar aquellos aspectos que afecten la consecución de los objetivos organizacionales. Por lo que su colaboración es importante para la realización del Trabajo de Grado basado en el tema antes mencionado. Debe indicarse que la información suministrada será utilizada con la discreción debida, y sólo tendrá fines relacionados a la didáctica del proceso de investigación.

Marque con una X la opción que más se ajuste a su percepción.

**SECCIÓN I:** Factores que intervienen en el clima organizacional de una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.

**Factores Físicos.**

1. Me siento seguro dentro de las instalaciones de la empresa.

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo.

2. La disposición del espacio de trabajo es confortable:

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo.

3. La ventilación del área de trabajo es adecuada:

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo.

4. La iluminación en el puesto de trabajo es adecuada:

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo.

5. Siente molestias por ruidos frecuentes en el área de trabajo:

\_\_\_\_\_SÍ                  \_\_\_\_\_NO

6. Dentro de las instalaciones existe alguna grifería o tubería agrietada.

\_\_\_\_\_SÍ                  \_\_\_\_\_NO

**Factores Externos**

7. La crisis en el poder adquisitivo le genera incertidumbre

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo.

8. Las normas laborales que rigen actualmente permiten la paz laboral

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo.

9. La escasez de productos de primera necesidad genera tensiones en mi grupo familiar.

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

10. La alta inflación me obliga a buscar alternativas productivas complementarias a mi trabajo:

Si  NO

**Factores internos**

11. Conoce usted el organigrama de la empresa donde labora.

SÍ  NO

12. Siento que las técnicas de supervisión que me aplican son las correctas.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

13. Las responsabilidades en el trabajo son compartidas:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

14. A la hora de prestar ayuda a un compañero en realizar una labor usted lo hace con gusto.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo.

15. Mantiene usted buena comunicación con sus superiores.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo.

## **SECCIÓN II: Influjo del clima organizacional sobre el desempeño laboral**

### **Factores actitudinales**

16. Cumple usted con las normativas de la escuela (uniforme, horario y otros)

Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

17. Mantiene una relación de empatía con sus compañeros.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

18. Tiene iniciativa a la hora de resolver un problema.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

19. Habla de los asuntos personales con sus compañeros

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

20. Escucha con atención a los demás.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

21. Muchas veces se te ocurren alternativas diferentes para resolver un problema.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

### **Factores operativos**

22. Conoce el manual de normas y procedimientos de sus labores.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo

23. Cumple usted con las normas de seguridad e higiene en el puesto de trabajo

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo

24. El volumen de trabajo es acorde con las ocho (8) horas de la jornada laboral.

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo

25. Da más de lo que le exigen en el puesto de trabajo

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo

26. Considera usted que el trabajo en equipo facilita las labores

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

27. Realiza cursos y estudios a fin de mantener actualizado al personal.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

28. Su jefe inmediato lo motiva para la realización de sus labores.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

29. Las ideas novedosas que tiene con respecto al trabajo son tomadas en cuenta.

Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**SECCIÓN III:** Satisfacción laboral de los trabajadores de una escuela de cocina ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, con centro en el clima organizacional.

30. La empresa posee buenos canales de comunicación.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

31. El tiempo de descanso es suficiente

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

32. Se estimula a los trabajadores por medio de becas de estudio, capacitación e inducción.

- Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

33. Siente deseo de esforzarse por alcanzar las metas de la organización.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

34. Los errores se deben enfrentar y asumir las consecuencias

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

35. El horario de trabajo es apropiado para realizar la labor

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo

36. Las tareas que realiza son repetitivas y agotadoras:

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo

37. La empresa reconoce el pago de mis:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Horas extras

Días feriados

Jornada nocturna

38. El sueldo que percibe está acorde con las tareas que desempeña.

\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

\_\_\_ En desacuerdo

\_\_\_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

\_\_\_ De acuerdo

\_\_\_ Totalmente de acuerdo