



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CATEDRA DE: PROYECTO DE INVESTIGACION



**ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACIÒN LABORAL DEL
PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN EL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÒN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL**

Autores:

Profesor: Santamaría Orangel

Tutor: Esp. Ramírez Almin

Línea de investigación

Estudio de la conducta y su
implicación en el trabajo

Carballo Andreina V- 16.580.038

andreina_c20@hotmail.com

0424-4609432

Cayama María V-16.291.259

cayama_20@hotmail.com

0414-4232367

Bárbula, Mayo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CATEDRA DE: PROYECTO DE INVESTIGACION



**ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACIÒN LABORAL DEL
PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN EL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÒN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL**

Tutor: Esp. Ramírez Almín

Autores: Cayama María
Carballo Andreina



Bárbula, Mayo de 2016

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



**ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACIÒN LABORAL DEL
PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN EL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÒN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL**

Tutor:

Almin Ramírez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Prof. _____
C.I. V- _____



Bárbula, Mayo de 2016
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:
ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACIÒN LABORAL DEL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÒN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

PERÍODO: 1-2016 presentado por las Bachilleres: **Cayama G., María V.**, titular de la Cédula de Identidad N° **V- 16.291.259**, **Carballo A., Andreina J.**, titular de la Cédula de Identidad N° **V- 16.580.038**. Se ha hecho bajo el debido seguimiento y revisión.

Profesor: Almin Ramírez
C.I: 15.529.232



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 ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACIÒN LABORAL DEL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÒN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, para optar al Título de Licenciado 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

DEDICATORIA

En la vida hay quienes siempre están a tu lado, y otros que llegan con el pasar del tiempo a inspirar, y dar esa palabra de aliento cuando más la necesite.

Desde mi corazón:

A mi esposo Ronalt, y mi hijo Diego, por ser mi fuente de inspiración, para alcanzar todas y cada una de mis metas, ya que sin ellos nada de esto hubiese sido posible.

A ti Madre por ser mi pilar, gracias por el apoyo incondicional, por motivarme a seguir adelante.

A mi Padre por ser mi fuente de apoyo y ejemplo a seguir, confiando en mí, y deseándome lo mejor.

A mis hermanos(a) Aura Carballo, Yennifer Carballo, Camilo Carballo inmensamente agradecida por creer en mí, en que si podía alcanzar esta meta, por su apoyo, por estar presente cuando me sentía derrumbada.

Y a todas aquellas personas como: Mi jefe Johnny Veloz. Y todos mis compañeros de Colgate Palmolive c.a; que estuvieron presentes diciendo sus mejores palabras de enseñanza y optimismo.

Andreina Josefina Carballo Arteaga

AGRADECIMIENTOS

A Dios primeramente gracias por protegerme en el camino, por haberme dado la fortaleza de superar los obstáculos que se me presentaron.

A mi Madre por sus consejos, paciencia y confianza.

A mi Padre porque siempre ha estado presente en mi vida y sé que está orgulloso de lo que he logrado.

A mi compañera de investigación María Cayama por su confianza, que entre tanto esfuerzo hemos culminado este trabajo con éxito.

Al tutor Almín Ramírez por su comprensión y la ayuda que nos dio en todo el trabajo de investigación.

A mi Esposo Ronalt Rodríguez, por brindarme su apoyo incondicional, consejo, colaboración.

A mi compañera de trabajo Marbelis Hernández, por brindarme su apoyo, experiencia y colaboración

Y a todas aquellas personas que portaron su granito de arena en esta formación.

Andreina Josefina Carballo Arteaga

DEDICATORIA

Primordialmente le dedico mi trabajo de investigación a Dios por llenarme de sabiduría y bendiciones porque gracias a él he logrado todas mis metas, por permitirme cumplir mis sueños, por brindarme fortaleza y entendimiento cada día y por darme el privilegio de estar en una familia llena de bendiciones. Es por esto mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, a ustedes por siempre en mi corazón y mi agradecimiento; les quiero entregar un poco de todo lo que han hecho por mí muchas gracias.

A ti Madre por ser mi motivación mayor por tu fiel compromiso conmigo, por todas esas palabras de aliento para que yo cumpliera mis sueños.

A mi Padre por estar conmigo siempre cuidándome y protegiéndome en este camino tan largo.

A toda mi familia por siempre estar conmigo llenándome de fortaleza y por brindarme ayuda cuando lo necesitaba y a todas esas personas que estuvieron en mi camino brindándome apoyo y ganas de seguir luchando a todos ustedes les doy muchas gracias.

A Claudio Macero y Giomar Querales, por brindarme apoyo y empuje para lograr alcanzar esta meta.

María Virginia Cayama García

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis, primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme y permitirme llegar a donde he llegado por ponerme en el camino personas sabias que me han contribuido de alguna manera en mi formación. A la Universidad de Carabobo por darme la oportunidad de estudiar en esa casa de estudios y por la formación de profesionales humanista.

A mi tutor, Almin Ramírez por brindarme su ayuda a la realización del trabajo de grado, por su paciencia, sus consejo y su esfuerzo para que lo terminara con éxito.

También me gustaría agradecerle a todos mis profesores durante todo mi carrera porque todos han aportado con un granito de arena en mi formación y en especial a los profesores: Bruno Valera, Juan Monserrat y Rolando Smith.

A mi mamá por estar tan pendiente de cada uno de mis trabajos y reuniones.

A mi papá por cuidarme desde el cielo.

A mis familiares por estar siempre pendiente de mí y apoyarme en todo.

“A todos les agradezco infinitamente y que Dios los bendiga”.

María Virginia Cayama García



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CATEDRA DE: PROYECTO DE INVESTIGACION



ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORAN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Autores: Carballo Andreina
Cayama María

Tutor: Esp. Almin Ramírez

Fecha: Abril, 2016

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo general es Analizar la relación existente entre el comportamiento y la satisfacción del personal que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional a través de una investigación de tipo descriptiva basada en estudio de campo. Para el logro de los objetivos planteados se realizó un cuestionario basado en función del clima organizacional entre el comportamiento y la satisfacción en donde se planteaban preguntas relativas al tema de investigación cuyas dimensiones fueron: Factores que influyen en la conducta, tipos de comportamientos, fortalezas y debilidades en el clima organizacional, con estas dimensiones se elaboró dicho cuestionario, el cual fue aplicado al cien por ciento de la población estudiada. En cuanto al análisis de los resultados se determinó una serie de factores que afectan negativamente al comportamiento de los trabajadores del departamento tales como el proceso de comunicación, toma de decisiones, el descontrol del personal que allí labora, lo que contribuiría en la formación de un ambiente de insatisfacción e incertidumbre dentro de la empresa, por ello es recomendable para elevar las debilidades que influyen en el clima organizacional es fomentar los programas de desarrollo de los trabajadores para elevar la satisfacción laboral para minimizar los comportamientos ante el clima organizacional; revisar y supervisar continuamente durante el año fiscal los niveles de satisfacción laboral de los empleados del departamento de recursos humanos.

Palabras claves: Comportamiento, Satisfacción laboral, Recursos Humanos, Clima organizacional.

Línea de Investigación: Estudio de la Conducta y su implicación en el trabajo



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS
LECTURE: RESEARCH PROJECT**



**STUDY OF BEHAVIOR VS SATISFACTION OF WORK IN THE
PERSONNEL DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES TO OPTIMIZE
THE ORGANIZATIONAL CLIMATE**

Authors: Carballo Andreina
Cayama María

Tutor: Esp. Almin Ramírez

Date: April, 2016

ABSTRACT

This degree work had as general objective is to analyze the relationship between behavior and satisfaction of staff working in the human resources department to optimize the organizational climate through a descriptive research based on field study. To achieve the goals set based depending on the organizational climate between behavior and satisfaction where questions concerning the research topic arose questionnaire whose dimensions were was made: factors that influence behavior, types of behavior, strengths and weaknesses in the organizational climate, with these dimensions the questionnaire, which was applied to one hundred percent of the study population was developed. For analysis of the results a number of factors that negatively affect the behavior of workers in the department such as the process of communication, decision-making, lack of control staff who work there determined, contributing to the formation of a atmosphere of dissatisfaction and uncertainty within the company, so it is advisable to raise the weaknesses that influence the organizational climate is to promote development programs to raise workers' job satisfaction to minimize behavior in the organizational climate; review and continuously monitor for the fiscal year job satisfaction levels of employees in the human resources department.

Keywords: Behavior, Job Satisfaction, Human Resources, Organizational climate.

Research Line: Study Conduct and their involvement in work

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Resumen	II
Índice general	IV
Índice de cuadros	V
Índice de gráficos	VI
Introducción	1
 CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la Investigación	09
Objetivo General	09
Objetivos Específicos	09
Justificación	10
 CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la investigación	12
Bases teóricas	17
Teoría de las Relaciones Humanas	17
Teoría del Comportamiento	19
Cultura Organizacional	20
Clima y Cultura Organizacional	23
Evolución Histórica del clima Organizacional	24
Clima Organizacional	25
Características del Clima Organizacional	27

Satisfacción Laboral	28
 CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	31
Diseño de la Investigación	31
Población	32
Muestra	33
Técnicas e Instrumentos Recolección de Datos	33
Validez	34
Confiabilidad	35
Técnicas Análisis de Datos	36
 CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	37
 Conclusión y Recomendación	 63
Referencias	79

INDICE DE CUADROS

Cuadros

01 Tareas Claramente Definidas	39
02 Nivel de supervisión	41
03 Recompensa – Reconocimiento	43
04 Remuneración Laboral	44
05 Información	46
06 Toma de Decisiones	48
07 Condición laboral	50
08 Compromiso	51
09 Tipo de Trabajo que realiza en una empresa	53
10 Reconocimiento	55
11 Realización de trabajo	56
12 Miembro en el equipo de trabajo	57
13 Actitud Positiva	59
14 Sentido de Pertenencia	60
15 Control Emocional	61
16 Relaciones Interpersonales	62
17 Argumentos lógicos en el Desarrollo Humano tomado de Rice (1997)	65
18 Componentes en el Desarrollo de la Organización	74

INDICE DE GRAFICOS

Gráficos

01 Tareas Claramente Definidas	39
02 Nivel de supervisión	41
03 Recompensa – Reconocimiento	43
04 Remuneración Laboral	44
05 Información	46
06 Toma de Decisiones	48
07 Condición laboral	50
08 Compromiso	51
09 Tipo de Trabajo que realiza en una empresa	53
10 Reconocimiento	55
11 Realización de trabajo	56
12 Miembro en el equipo de trabajo	57
13 Actitud Positiva	59
14 Sentido de Pertenencia	60
15 Control Emocional	61
16 Relaciones Interpersonales	62
17 Argumentos lógicos en el Desarrollo Humano tomado de Rice (1997)	65
18 Componentes en el Desarrollo de la Organización	74
19 Fundamentos como esencia de la Organización	75

20 Comportamiento vs satisfacción laboral hacia la optimización del clima 76
Organizacional

Introducción

Actualmente las organizaciones necesitan ser más competitivas con el entorno, debido a los procesos de globalización, avances tecnológicos, para así alcanzar un mejoramiento de productividad, y ocupa un aspecto muy importante como motor impulsor del conocimiento de la organización, lo que ha llevado a la organización a tomar más en cuenta el recurso humano, lo que hace necesario proporcionar a la misma una serie de elementos indispensables que vayan en pro de su bienestar laboral, personal y familiar en los miembros del departamento de recurso humano.

El trabajo en la vida del hombre juega un papel fundamental debido a que la mayoría de las personas pasan la mayor parte de su tiempo laborando en las organizaciones, y va a depender de esa interacción y de su paso por estas que su vida sea satisfactoria, como también puede ser insatisfactoria y desagradable. El clima organizacional forma parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad propia de la organización y siendo indicador de la gestión, al interior de la empresa es un diagnóstico de cómo están impactando tanto las políticas, los procedimientos y los cambios que la empresa implementa y cómo los observan los colaboradores.

El interés por el estudio de clima laboral surge de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que conlleva. De acuerdo al panorama, es importante destacar que los trabajadores son pieza clave tanto para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de manera que la buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un alto rendimiento individual y colectivo de un grupo de trabajo. En definitiva para lograr el propósito de la investigación, se describe a continuación la manera como está estructurada:

Capítulo I: En este capítulo se describe el objeto de estudio, mediante el Planteamiento del problema, es el primer acercamiento que se tiene con la realidad que se quiere estudiar; objetivos organizados en general y específicos que van a permitir lograr la consecución de la problemática planteada, además se trata el punto de la justificación, la cual plasma la importancia de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico referencial, comprende antecedentes de la investigación que tienen relación con el objeto de estudio, bases teóricas que proporcionan sustento a la investigación.

Capítulo III, relacionado al marco metodológico, la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, **capítulo IV** análisis de los datos recolectados, conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las relaciones humanas en las entidades de trabajo parten de un principio básico, el trabajo es un aspecto esencial de la vida en el individuo, es por ello, que siempre han existido relaciones de trabajo entre los hombres que viven en sociedad. Los escenarios económicos mundiales actuales, se caracterizan por sus constantes cambios, por su dinamismo, por competitividad y en donde las organizaciones desempeñan un rol significativo, que demanda a la gerencia estar atenta con respecto a cómo debe darse el comportamiento organizacional de la empresa para sobrevivir y seguir en curso.

La forma más adecuada de ser competitivos en esta realidad es a través del capital humano, es por eso indispensable que las organizaciones evalúen constantemente su clima organizacional para lograr que los trabajadores se sientan identificados y motivados en su lugar de trabajo y de esta manera puedan lograr una alta productividad y satisfacción personal. En los últimos años, en las organizaciones ha habido un interés creciente por prestar atención al factor humano; es decir, a las personas que trabajan en ellas. Se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal.

En tal sentido, Chiavenato (2000:119), define el clima organizacional como: “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional...” En sí, el clima organizacional es el ambiente interno de una organización que no es físicamente

palpable, pero sí se siente. Las personas que interactúan en las organizaciones tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se les consideran como micro sociedades que tienen sus procesos de socialización, sus normas y su propia historia. Todo esto está relacionado con la cultura de la organización.

Por consiguiente el Clima Organizacional viene a formar parte importante en la determinación de la cultura organizacional de una empresa, de manera que Chiavenato (2000:464), define la cultura organizacional como "...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima. Al respecto Brunet (2009), considera que el clima constituye la personalidad de una organización y además contribuye a la imagen que ésta proyecta a sus empleados e incluso a su interior. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. También constituyen el recurso máspreciado e imprescindible para el logro del éxito empresarial. Los sentimientos como elementos vinculados a los aspectos psicológicos al clima organizacional reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Condicionalmente, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Es notable que, los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al clima contingente al proceso de cambio. Considerándose un ambiente que beneficie la actitud y comportamiento de la gente que lo conforman para afrontar los indicadores que afectan los momentos de incertidumbre, permitiendo abordar los factores negativos que se vinculan directamente a la organización que de una u otra manera se pueden encontrar en todo proceso hacia el cambio y eficiencia organizacional.

El conflicto puede ser un serio problema en cualquier organización, puede provocar la disolución de la misma o bien puede lesionar verdaderamente su desempeño, así como llevar a la pérdida de muchos buenos empleados y al deterioro paulatino del clima laboral. De manera que, un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización tanto a nivel positivo como negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Sin embargo, estas dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí que, el clima en una organización se va formando por factores de liderazgo y prácticas de dirección, así mismo por factores relacionados con la estructura de la organización, el tipo de comunicación, relaciones de dependencia, política de promociones, remuneraciones, incentivos, entre otros.

De esta manera, se puede decir que el Clima Organizacional es un fenómeno que tiene consecuencias sobre la productividad de las empresas, pues repercute en la satisfacción y comportamiento de los colaboradores, parafraseando el aporte de Weinert (1985) citado por Carballo (2002) la satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes y viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Existe un gran interés

por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo, puesto que la satisfacción laboral es un activo al que aspiran la mayoría de las organizaciones.

Tomando en cuenta el postulado de Robbins (1996: 181) el cual se centra básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, la define “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar aspectos de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

En Venezuela, son muchas las organizaciones que presentan fallas o debilidades, donde la gerencia se ha preocupado muy poco por corregirlas. La industria de producción manufacturera presenta un déficit significativo en el desarrollo de ésta área de trabajo, ya que los principales esfuerzos por mejorar la productividad y competitividad se han centrado en nuevos métodos de trabajo, herramientas de optimización de procesos, tecnología y conocimientos técnicos.

Ante esta perspectiva, la gerencia debe responsabilizarse de un buen clima organizacional y tomar en consideración el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus empleados, la relación

entre el personal de la empresa e incluso la relación proveedores – clientes, elementos que conforman el clima organizacional el cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño y satisfacción de la organización e influyen en el comportamiento de quienes la integran. En este sentido, Sulbaran (2002) señala lo siguiente:

Una de las principales funciones de las gerencias es, pues, la creación de un clima organizacional favorable, tanto físico como mental, que induzca a la gente a contribuir espontánea y voluntariamente con sus esfuerzos a lograr cambios y obtener los objetivos planteados. Sin este ambiente físico-conceptual apropiado, los esfuerzos de los participantes pueden resultar ineficaces o, peor aún, nulos o inexistentes. (p.200)

Partiendo de una concepción por parte de Arabcibia (2007)

El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Es por ello, que las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima. Para este efecto, el primer paso debe consistir en la realización de un diagnóstico del clima organizacional que existe en la empresa, en sus diferentes departamentos y para los diversos tipos de empleados que existen en la organización.

En vista de ello, la actual Gerencia de la empresa de la mano con el departamento de Recursos Humanos debe estar pendiente, atento ante rol que desempeña en beneficio del factor humano a partir de su talento, acciones, compromisos, responsabilidades, que además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones, manejar los conocimientos eficiente y efectivamente, congruentes y coherentemente orientados en el individuo

que hace vida en la organización, cada uno de estos aspectos son considerados con miras a evitar que se desestabilice la armonía en el área de trabajo.

Ahora bien, en el personal del hecho investigativo, las investigadoras a través de la observación directa, simple y no participativa, es decir, siendo observadores externos, sin formar parte de las actividades cotidianas del ambiente laboral de la empresa que elabora productos de cuidado personal, cuidado bucal, cuidado del hogar (artículos de limpieza) destinados a la población venezolana en general, se han notado una carencia de factores en la jornada diaria, en donde se dejó ver la ausencia de puestos de trabajo definidos claramente, la misión y visión de la empresa, no poseen una estructura organizacional bien establecida en donde los empleados conozcan cuales son los objetivos que deben de cumplir, así como no tienen claro cuáles son las funciones de su puesto de trabajo, y reconocer quiénes son sus jefes inmediatos y sus subalternos, sin saber exactamente cuál es su grado de autoridad y responsabilidad ante la empresa. Se pudo identificar ciertos factores organizacionales como el clima organizacional, cultura organizacional, grupales, individuales, que pudiera estar afectando la satisfacción de los empleados, siendo esta situación más notable en el personal que conforma el área administrativa de la empresa.

A raíz de esto surge la inquietud por indagar más sobre el clima organizacional en la empresa que elabora productos de cuidado personal, cuidado bucal, cuidado del hogar (artículos de limpieza) destinados a la población venezolana en general, con la característica en particular de trabajar en su mayoría a través de terceros, parece haber descuidado a su personal y el clima donde el personal administrativo labora día a día. Todo ello parece estar generando un descontento que repercute en el ambiente de trabajo, lo cual inciden en su eficacia y comportamiento y en el desempeño para el desarrollo de sus funciones.

Por tal motivo se considera que el clima organizacional es un aspecto importante para dicha empresa, ya que de esta depende el éxito de la misma. De acuerdo a esto, surge la necesidad de estudiar el clima organizacional como un factor determinante en la satisfacción laboral a fin de señalar acciones orientadas a mejorar el clima organizacional en la empresa para así propiciar climas de trabajo motivante y retadores que permitan a los miembros del departamento desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización.

Ante esto, surge una pregunta fundamental en la investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral? De ahí que, esta investigación se propone buscar respuestas a esta y a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual de la empresa en cuanto al clima organizacional y la satisfacción? ¿Cuáles serán las fortalezas y debilidades que están presentes en el clima organizacional y el comportamiento de los miembros en el departamento de recurso humano la satisfacción.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación existente entre el comportamiento y la satisfacción del personal que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los factores que influyen en la conducta del personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos.

Estudiar las fortalezas y debilidades del Clima Organizacional y la satisfacción de los empleados que laboran en el Departamento de Recursos Humanos.

Describir el tipo de comportamientos ante la optimización del clima organizacional y la satisfacción del personal que laboran en el Departamento de Recursos Humanos.

Justificación de la Investigación

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un permanente mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad en el departamento de recursos humano, sin perder de vista la importancia del recurso humano, considerando que una persona pueda trabajar cómodamente, lo condiciona a sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

Si una organización no cuenta con clima favorable, se verá en desventaja con otras que si lo cuentan, puesto que proporcionará una mayor calidad en productos o servicios y por consiguiente, aumento de captación de clientes; de ahí que, esta investigación ofrece entre otras cosas, que la empresa en estudio, logre proyectar una mejor imagen ante sus competidores, clientes y a la comunidad en general. Además, para una organización es de vital importancia saber en qué situación se encuentra el clima organizacional, para que así pueda mejorar en sus procesos, a la hora de tomar decisiones y al realizar otras actividades relacionadas con su ámbito, para que ello no afecte el desarrollo y desempeño laboral de sus trabajadores.

Es un hecho conocido que si la persona está satisfecha en su espacio laboral, trabaja mejor, rinde más, aporta más ideas, logra un buen ambiente de confort. De manera que, a la hora de establecer objetivos de mejora, es vital partir de las personas y del valor que pueden aportar a la organización. Esta investigación le permite a la empresa objeto de estudio identificar sus fallas y a su vez contribuirá en sugerir las medidas o acciones acordes a las circunstancias y al actual momento de crisis que afrontan algunas de las empresas privadas no sólo en Venezuela sino también a nivel

mundial, acciones que puestas en práctica, permitirán mejorar el clima organizacional.

Asimismo permite a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten con ella; constituye así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generen beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieren. A su vez fue un excelente mecanismo que permite conocer, de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la empresa; qué ocurre en el día a día en las relaciones entre las personas. Contribuyendo, de esta manera, dar a conocer la realidad existente y favorecer así todos esos factores que inciden en el clima.

Como aporte a la ciencia, puede servir de base a otras investigaciones, motivando el estudio en el área de la Relaciones Industriales a partir del comportamiento y satisfacción del personal en cualquier organización social; permite a las organizaciones adecuar, formar sus procesos de manera responsable no solo con su gestión productiva sino también desarrollo personal social.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Todo proceso de investigación requiere por parte del investigador realizar un arqueo bibliográfico que pueda aportar información a la misma. En vista de ello, esta sección pretende presentar un sistema coordinado y coherente de conocimientos que permitan abordar el problema de investigación, a través de los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos, necesarios para la comprensión y enriquecimiento de la investigación. De esta revisión bibliográfica, surgen diversos aportes encontrados, de los cuales fueron seleccionados una serie de antecedentes vinculados con la investigación, que a continuación se presentan.

Antecedentes

En primer lugar se tiene a Trejo (2013) En su investigación “Evaluar el clima organizacional de las empresas del sector alimentos del Grupo Sindoni”. Objetivo general de la presente investigación fue Evaluar el clima organizacional de las empresas del sector alimentos del Grupo Sindoni, a través del estudio de las nueve (09) dimensiones propuestas por los autores Litwin y Stringer, con el fin de proponer una serie de recomendaciones en base a los resultados obtenidos. El basamento teórico está fundamentado en las concepciones de autores tales como Brunet, Alonso y Chiavenato, entre muchos otros, los cuales gracias a sus aportes sustentaron la información necesaria para facilitar la comprensión y fortalecimiento del tema objeto de estudio.

En cuanto al aspecto metodológico, el presente estudio es de carácter descriptivo de campo; aplicándose además un instrumento de recolección de información con

cuarenta y cuatro (44) ítems o afirmaciones y cinco (05) alternativas de respuesta en escala de Likert que permitió obtener los datos necesarios para conocer la realidad de las dos empresas. La población está compuesta por trescientos veintinueve (329) trabajadores de las dos empresas, tomándose una muestra para aplicar el instrumento de ciento setenta y ocho (178). En cuanto a la validación del instrumento, esta se llevó a cabo a través del juicio de tres (03) expertos; y la confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach obteniéndose 0,93 lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

Luego se procesaron todos los datos, se analizaron los resultados, se hicieron comparaciones de las dimensiones del clima organizacional en las dos empresas y confirmando que éste a una cuestión que depende en gran parte de las condiciones que presenta la organización para sus trabajadores y de la forma como estos perciban tales condiciones, por lo cual se puede decir que el clima organizacional no depende solo de una parte, sino que van a la par empresa - trabajador.

Concerniente al autor antes mencionado, es importante considerar su aporte en función al clima organizacional con la diferencia que este se manejó en cuanto a la percepción de los trabajadores ante sus condiciones laborales, por ende este estudio se basa en ir más allá de la percepción manifestada por los empleados, sino en la satisfacción que expresan aunado el comportamiento con miras a minimizar estos aspectos que obstruyen la armonía en la organización.

Por su parte, Heredia (2013) en una investigación titulada “El clima organizacional y la satisfacción laboral” La investigación propuesta tuvo como objetivo general analizar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en la Universidad Panamericana del Puerto (UNIPAP), para formular criterios

que permitan fortalecer el ambiente organizacional en Puerto Cabello – Estado Carabobo, desde las competencias del profesional de la orientación.

Este estudio se sustentó en la Teoría del Clima Organizacional por Likert (1997) y la Teoría de los dos Factores de Herzberg (1959); la naturaleza del estudio se realizó bajo el Paradigma Cuantitativo y el tipo de investigación Correlacional, con un diseño de Campo; la población objeto de estudio estuvo conformada por 75 personas que forman parte del personal Docente, Administrativo y Obrero, cuya muestra tomada fue del treinta por ciento de la población, la técnica que se utilizó fue la Encuesta y el instrumento el Cuestionario, asimismo, la validez fue determinada por tres expertos, representados por un Psicólogo Organizacional, un profesional en Recursos Humanos y un especialista en Salud Ocupacional, la confiabilidad del estudio se determinó mediante el Alfa de Cronbach, la técnica de análisis de datos se realizó a través del Coeficiente Correlacional de Pearson.

Finalmente, se corroboró que existe una alta correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la existencia de un liderazgo participativo y no autoritario, también se determinó un clima favorable, aún cuando existen problemas de infraestructura e impuntualidad en el pago de las remuneraciones, siendo estos dos últimos, los factores más significativos a lo largo de la investigación a través de la encuesta.

El estudio antes mencionado, tiene mucha similitud con este trabajo, considerando que maneja las mismas variables El clima Organizacional y la Satisfacción Laboral con la única diferencia que el comportamiento del personal lo especifica implícitamente, sin embargo utiliza el liderazgo como pilar dentro de la organización como fundamento clave en el ambiente laboral, componente que se corresponde con las acciones y comportamientos de los miembros que conforman la empresa.

Desde esta misma óptica Flores, (2012) realizó su estudio “Clima organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral”. El presente trabajo de grado tuvo como objetivo general Diagnosticar el Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la empresa objeto de estudio con el fin de determinar su influencia en la Satisfacción Laboral, a través de una investigación de tipo descriptiva basada en estudio de campo.

Para el logro de los objetivos planteados se realizó un cuestionario basado en una escala de estimación la cual permitió establecer debilidades y fortalezas, en donde se planteaban preguntas relativas al tema de investigación cuyas dimensiones fueron: Factores del clima organizacional, incentivos y satisfacción laboral, con estas dimensiones se elaboró dicho cuestionario, el cual fue aplicado al cien por ciento de la población estudiada, del análisis de los resultados se concluye que la población estudiada se siente satisfecha con la organización donde trabajan ya que en la mayoría de las afirmaciones planteadas en el cuestionario aplicado así lo demostró.

Respecto al indicador estudiado en el cuestionario, claro está que con leves desacuerdos en cuanto a conflictos e incentivos, ya que en relación con la mayoría de las afirmaciones que se ubicaron entre un noventa y noventa y cinco por ciento, para estas dos últimas dimensiones se ubicó en un veinte por ciento. Planteando así el logro de los objetivos, ya que se demuestra a lo largo de la investigación que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, en tanto que si un personal tiene un clima sano en esa medida se sentirá satisfecho laboralmente.

Este autor hace énfasis en el clima organizacional y de qué manera influye en la satisfacción laboral develando las debilidades de los miembros que la conforman y las fortalezas como indicadores necesarios fundamentales para abordar dichos aspectos al igual a este estudio se busca realzar los indicadores que determinen las

posiciones entre el comportamiento vs la satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional.

De acuerdo a, Oropeza (2011) manejo una investigación basada en “Diseñar Estrategias para optimizar el Clima Organizacional de la Gerencia en la prevención y control de pérdidas de empresas petroleras de exploración, producción, refinación, distribución”. Esta investigación tiene como objetivo general, diseñar estrategias para optimizar el Clima Organizacional en la Gerencia de Prevención y Control de Perdidas de Empresas Petroleras de Exploración, Producción, Refinación, Distribución, y comparar con la Gerencia de Control de Riesgo e Investigaciones (CRI) de Pequiven.

La investigación se desarrolló como una investigación de campo de carácter descriptivo. Su población estuvo conformada por el personal de la Gerencia y entrevista con la Gerente del CRI de Pequiven, se tomó un muestreo no probabilístico, es decir, subgrupos de la población en la cual la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación, se utilizaron instrumentos de corte cuantitativo, considerando que es una propuesta, que conlleva a la aplicación de cuestionarios y encuestas con las diferentes categorías de repuestas existentes. Fue aplicada aleatoriamente, al subconjunto de la población de diecinueve (19), trabajadores.

Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de encuesta con preguntas cerradas y la entrevista con preguntas estructuradas; Este cuestionario fue sometido a la evaluación de expertos en el área de Clima Organizacional, para la revisión de la redacción, construcción, congruencia y pertinencia de los ítems con los objetivos planteados en la presente investigación, el cual permitió aplicar la confiabilidad por medio del método del coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados permitieron concluir: la ausencia de un trabajo en equipo, un personal desmotivado, ausencia de un plan de desarrollo personal, carencia de participación del personal en actividades de acercamiento, insatisfacción e inseguridad de los servicios ofrecidos, falla en la comunicación por parte de los supervisores, falta de supervisión. Se recomienda en esta investigación aplicar algunas estrategias como: comunicación cara a cara, planificación de reuniones de acercamiento con el personal, apoyarse con la Gerencia de Recursos Humanos para la evaluación de desempeño, diseñar un plan de formación de acuerdo al perfil del puesto, incentivos salariales, reconocimientos de desempeño, aplicar estrategias de control para medir el clima en la gerencia, implementar indicadores de gestión para medir los resultados y objetivos de la Organización.

Al igual que los estudios articulados en esta investigación, manejan una orientación basada en que la cohesión del trabajo en grupo por el departamento que se desenvuelvan es necesario conocer la fortaleza que se requiere desde el punto de vista del desarrollo personal, calidad humana, talento personal entre otros como bases en la empresa para el clima organizacional y la construcción de estrategias que determinen la optimización del trabajo por el recurso humano.

De la misma manera que, Jiménez (2010). Realizo una investigación basada en “La Influencia de la adquisición del Banco de Venezuela Grupo Santander, por parte del Gobierno Nacional en el Clima Organizacional de la Agencia Candelaria Valencia”. El objetivo general de la presente investigación es analizar la influencia de la adquisición del Banco de Venezuela Grupo Santander, por parte del Gobierno Nacional basado en el Clima Organizacional de la Agencia Candelaria Valencia. La metodología se enmarcó dentro de un estudio de campo de tipo descriptivo,

conformado por una población de trece (13) trabajadores de la Agencia Candelaria Valencia, para lo que se utilizó el 100% de la población.

Para la recolección de datos se empleó la recopilación de información bibliográfica a través de la revisión de libros, folletos, artículos de prensa, y se aplicó una encuesta con preguntas cerradas con diversas alternativas y luego se realizó el análisis descriptivo. Para la elaboración del instrumento se tomó en cuenta factores interrelacionados de las diversas teorías: Entre ellas; Teoría del Clima Organizacional, Dimensión del Clima Organizacional de Stringer con los siguientes indicadores (Estructura, Recompensa, Comunicación, Estilo Gerencial, Toma de Decisiones, Ambiente de Trabajo, Relaciones Interpersonales Identidad/Compromiso). Llegándose a la conclusión de que existe una debilidad marcada en el clima organizacional de la Agencia relacionada con los factores de: Reconocimiento por logros, Salario, Toma de Decisiones y el Ambiente de Trabajo, motivo por el cual se realizaron ciertas recomendaciones que servirán para dar respuesta a estas necesidades.

Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen la base de la investigación, siendo un sistema coordinado y coherente de conocimientos que permiten abordar el problema en estudio, es por ello que al describir las teorías donde se guía a la misma se establecen en un paso importante y así permite identificar cuál es la mejor forma de enfocar el diseño metodológico de investigación. Siguiendo este contexto, es indispensable definir y/o precisar ciertos términos o aspectos que serán de valiosa utilidad para el desarrollo de esta investigación.

Teoría de las Relaciones Humanas

El enfoque de Da Silva (2002), el cual considera que la Escuela de las Relaciones Humanas, nombre por el que este movimiento es conocido, fue construida con base en la teoría clásica. Las teorías de la administración, desarrolladas o construidas hasta entonces, desencadenaron una modificación: la importancia otorgada a la tarea (Taylor), a la estructura (Fayol), y a la autoridad (Weber), fue transferida a las personas que forman las organizaciones. Los esfuerzos más importantes de estas se concentraron en el hombre y su grupo social, es decir, la preocupación se trasladó de las cuestiones técnicas y formales hacia los aspectos psicológicos y sociológicos.

Uno de los aportes que ocasiona la esencia de la teoría de las relaciones humanas, se basa en la necesidad de alcanzar una validez completa en la creación y desarrollo dentro de una armonía laboral bicondicionada entre el obrero y el patrón, en razón a las limitaciones que presenta la teoría clásica, proposición marcada en los elementos existenciales en las relaciones en una organización “*relaciones*” que se pueden ver desde la comunicación, acciones, trato entre las partes de la empresa.

Es relevante hacer una distinción entre las relaciones humanas como teoría, tienen como primordial objetivo las necesidades sociales, la categoría de las destrezas administrativas de los trabajadores separando enfoques mecanicistas, administrativos, industriales en los procesos de la organización, estableciendo una postura diferente (nueva) de la acción, función y características del trabajo, haciendo una revisión de lo particular y colectivo, situación que hoy en día es debatida por la confusión que se genera en este sentido.

Condionalmente el movimiento de las relaciones humanas representó un esfuerzo combinado de teóricos y prácticos para aumentar la sensibilidad de los administradores ante las necesidades de los empleados. Esta situación fue resultado

de circunstancias especiales que ocurrieron en la primera mitad del siglo XX. La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Por tal motivo, esta teoría buscaba que en las organizaciones se trataran a las personas como grupos, hicieran énfasis en las personas, se inspira en sistemas de Psicología, delegación plena de la autoridad, autonomía del trabajador, énfasis en las relaciones humanas, así como confianza en las personas. En tal sentido la vinculación y correspondencia entre los miembros de una organización con la intención de obtener resultados óptimos en el desarrollo de las relaciones interpersonales.

Características Fundamentales en las Relaciones Humanas

Con respecto a los aspectos que requieren establecer las pautas dentro de las relaciones humanas, es indispensable, conocer de manera minuciosa, que argumentos son clave de acuerdo a las acciones de las personas en una organización, los procesos que convergen y divergen, las actividades y tareas a desarrollar, estas se deben proyectar a través de una serie de características tales como: Estudia la organización como grupo de personas, Hace énfasis en las personas, Se inspira en sistemas de psicología, Delegación plena de autoridad, Autonomía del trabajador, Confianza y apertura, Énfasis en las relaciones humanas entre los empleados, Confianza en las personas, Dinámica grupal e interpersonal.

De acuerdo a las características mencionadas una de las más relevantes al estudio orientados a la espontaneidad y la colaboración en los grupos de trabajo, establece una instancia social en función de la actitud y la eficiencia del empleado en una organización, relación, la informalidad, la cotidianidad de los grupos es muy

favorecida en una organización, a su vez instituye el paso de una sociedad sólida a una sociedad de adaptación, donde la figura del trabajador es base fundamental para el clima organizacional y el comportamiento que manifiesta en ella; aunado a una serie de indicadores hacia el empleado, permitiendo conducir la excelencia en su productividad y moral hacia la fortaleza, condiciones físicas, aspectos para su mejor comprensión:

- Se estructura al trabajador pensado
- El trabajador ideado,
- El reconocimiento,
- La seguridad y
- La sensación de pertenecer a un grupo,

En cuanto al comportamiento social del trabajador, los estudios de Mayo determinaron que el comportamiento individual de un trabajador, se basa en el apoyo de su grupo de trabajo, es decir, que no reacciona de manera aislada dentro de la organización, las recompensas y sanciones sociales, por otra parte, las relaciones de amistad con sus compañeros de grupo son condicionantes por encima de las normas de producción impuestas por la organización, ya que el comportamiento social dentro de un grupo de trabajo, se basa en el respeto y afecto por los demás miembros.

Teoría del comportamiento

Los orígenes de la teoría del comportamiento se da por la oposición fuerte y definitiva de la teoría de las relaciones humanas a la teoría clásica, derivó lentamente hacia una segunda etapa: la teoría del comportamiento, la cual representó un nuevo intento por sintetizar la teoría de la organización formal con el enfoque de las relaciones humanas.

Fernández y Sánchez (1997), exponen que:

Los trabajos realizados por Kurt Lewin (1935) sobre la dinámica de grupo, la publicación de las funciones del ejecutivo de Barnard (1938), los estudios de Homans (1950) sobre la sociología funcional del grupo o el trabajo de Simón (1950) sobre el comportamiento administrativo prepararon el campo para una nueva configuración de la teoría administrativa basada en el comportamiento humano en las organizaciones, emergieron, principalmente a partir de la década de los años cincuenta. (p.129).

En vista de ello, en la teoría del comportamiento prevalece el énfasis en las personas, iniciado con la teoría de las relaciones humanas, en el comportamiento o conducta organizacional; siendo sus máximos representantes, Simon, MC Gregor, Argyris, Maslow, Herzberg, MC Clelland, estrictamente dentro del campo de la motivación.

El abandono de las concepciones “ingenuas y románticas” de la teoría de las relaciones humanas y el rechazo del “modelo máquina” adoptado con la teoría clásica y la teoría de la burocracia llevo a estos autores a centrarse en el comportamiento organizacional, tomando como base la conducta individual de las personas y a redefinir conceptos administrativos, ampliando su contenido y diversificando su naturaleza. En vista de ello, fue necesario el estudio de la motivación humana, a fin de demostrar la variedad de estilos y sistemas de administración y concebir la organización como un sistema social cooperativo y como un sistema de toma de decisiones.

La teoría del comportamiento critica rigurosamente la teoría clásica. Sus autores ven en la primera una verdadera antítesis de la teoría de la organización formal, de los principios generales de la administración, del concepto de autoridad formal. Asimismo incorporó la sociología de la burocracia y amplió el campo de la teoría administrativa.

Esto se interrelaciona con la actitud individual, grupal y organizacional del departamento de recursos humanos de la empresa en estudio, la cual hace referencia Darf (2004) y define la actitud a fin de que una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto preciso, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto. Las actitudes son consideradas variables intercurrentes, al no ser observables directamente pero sujetas a inferencias observables, es por ello que los docentes que forman estos efectivos deben concienciar su labor para la formación y capacitación de otros.

Cultura organizacional

Chiavenato (2000), presenta la cultura organizacional como un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización, asimismo, Robbins (1994) plantea que la cultura por definición, es difícil de describir, intangible, implícita y se da por sentada, pero cada 38 organizaciones desarrolla un grupo central de suposiciones, conocimientos y reglas implícitas que gobiernan el comportamiento día a día en el lugar de trabajo.

De la comparación y análisis de las definiciones presentadas por los diversos autores, se infiere que todos conciben a la cultura como todo aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que sus miembros se sientan parte de ella ya que profesan los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias. La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional. Por lo tanto, la cultura de una sociedad influye directamente en la cultura de las organizaciones y consecuentemente en la productividad.

Según Robbins (1994), en el momento que la cultura se concibe como una variable dependiente, se considera a las organizaciones como instrumentos sociales que no sólo producen bienes y servicios sino también fenómenos culturales como son los rituales, los símbolos, las leyendas y los mitos, aún cuando ellas mismas forman parte de un contexto cultural más grande. Usualmente la cultura expresa valores, ideales y creencias compartidas por sus integrantes, que se manifiestan a través de diferentes medios simbólicos, tales como los mitos, los rituales, las historias, las leyendas y el lenguaje especializado.

En el mismo orden de ideas, García (1999) analiza el desarrollo de la cultura organizacional desde cinco enfoques diferentes:

- Un primer enfoque se caracteriza por destacar que la cultura organizacional es lo que los integrantes del grupo comparten; sus puntos comunes, como los valores y creencias a partir de los cuales se genera una particular forma de trabajo colectivo.
- Un segundo enfoque expone que la cultura genera reglas y normas de acción.
- Un tercer enfoque posee como punto en común señalar a los fundadores y directivos como generadores y guías de la cultura, ya que la comunican y comparten, y de esta forma cultivan con el tiempo sus creencias, valores y formas de pensar hacia los integrantes de la organización.
- El cuarto enfoque se caracteriza por destacar que la cultura influye de un modo inconsciente en la forma de comportarse del grupo ante la sociedad.
- El último enfoque es aquel en el que la cultura ha sido referida como el 'software' de la empresa que sirve como patrón mental que constituye y legitima las actividades de la organización (p.15).

La cultura es lo que identifica a una organización, haciendo que sus trabajadores se sientan o no identificados con la misma, y si es así estos se sentirán a gusto en su lugar de trabajo, y de este modo podrán ser más productivos y eficientes.

Por su parte, Münch (1998) como García (1999) sostienen que la cultura está compuesta por una serie de manifestaciones:

- Conceptuales o simbólicas: La filosofía, que refleja el ideal que se pretende alcanzar; símbolos, que son la disposición física de la corporación.
- Manifestaciones conductuales. El lenguaje: está conformado por palabras, expresiones, modismos, giros y claves que utilizan las personas para comunicarse verbalmente y que cada organización desarrolla su manera particular de comunicación.
- Manifestaciones estructurales: Son aquellas con las que de una manera directa pretende asegurarse el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Manifestaciones materiales: Son todos los recursos físicos que desarrolla la organización, con los cuales se apoya para llevar a cabo sus diferentes actividades y que los conserva lo mejor posible. (p. 18)

Las organizaciones poseen una cultura que le es propia, es decir, un sistema de creencias y valores compartidos al que se apegan el elemento humano que las conforma. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, siendo una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito.

De esta manera, en relación a la cultura organizacional, Gonçalves (2000) considera que en buena parte es determinada por los miembros que componen la organización, y aquí es donde el clima tiene una incidencia directa; ya que las percepciones que tienen los miembros de la organización, determinan las creencias, mitos, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

De allí pues, que la cultura organizacional está interrelacionada con el comportamiento organizacional y se concibe como la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de dicha conducta, cuyos elementos se comparten y transmiten a los miembros de una sociedad.

Por su parte, la cultura organizacional según Robbins (2004) tiene diversas funciones, entre las que se destacan: 1. Establece las distinciones características entre una organización y otra. 2. Transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización. 3. Facilita la creación y el mantenimiento a largo plazo de un compromiso entre el individuo y la organización. 4. Incrementa la estabilidad del sistema social; ya que representa un vínculo social que ayuda a mantener la estabilidad dentro de la organización al proporcionar normas adecuadas de comportamiento. 5. Es un mecanismo que controla y le confiere sentido a la diversidad de comportamientos de los individuos dentro de una organización.

Cada organización posee y se caracteriza por poseer una cultura distinta, y produce que los trabajadores tengan un sentido de identificación hacia la misma, a su vez, la cultura hace que se mantengan los valores y creencias dentro de los grupos de trabajo.

Cultura y Clima organizacional

Muchas personas tienden a confundir los términos clima organizacional y cultura organizacional y piensan que son lo mismo, pero, en realidad, no es así. En este sentido, se puede decir que la cultura precede al clima y actúa como su base o fundamento.

Méndez (2006:109), expone que “El clima está influenciado por las categorías y tendencias de la cultura; a su vez, el clima las afecta y de esta forma se establece una

relación de causalidad en doble dirección”. Igualmente, Robbins (2004), expone que la cultura es el factor permanente de la que el clima se deriva, pero mientras la cultura es más constante, el clima es más variable. Los factores internos o externos que actúan sobre él lo pueden hacer variar en cualquier momento. Se pudiera concluir que la cultura es un gran factor de éxito, sin embargo, es importante destacar que es un elemento organizacional difícil de manejar.

En la medida que los cambios se vuelven un factor permanente y acelerado, la adaptabilidad de la “persona” dentro de una institución u organización, así como el proceso adaptativo en el departamento de relaciones humanas, tiende a generar cambios desde la perspectiva personal, normativas en el departamento, sinergia o cohesión en el personal que labora en el departamento, ambiente y cultura laboral, de manera que se hacen más determinante en cuanto a, cultura, funciones, roles que forman la diferencia ante el servicio prestado, por ello (Bennis, 1966) establece que:

...las organizaciones se plantean retos y han demostrado que el presente es de quienes se adaptan más agresivamente a las nuevas realidades, que las ciencias gerenciales modernas tienen sentido cuando se aplican adecuadamente, que los retos del futuro son superables cuando se toma conciencia del papel de la innovación en un entorno cambiante..(pág.67)

Según lo manifestado por el autor ya citado, es necesario realizar cambios ontológicos dentro de las organizaciones, haciendo una cultura organizacional si bien es cierto que, la meta como aspectos fundamentales en toda empresa cumple con la intención general, un propósito general para intentar, atemporal, que no concierne con un logro particular en un tiempo específico. Pese a que las metas pueden variar de una política organizacional a otra, usualmente se enfocan en: la satisfacción laboral, la convivencia entre los trabajadores, las relaciones humanas, el desarrollo personal.

Evolución Histórica del clima organizacional

Desde tiempos remotos el ambiente organizacional ha existido. En los primeros días, la gente trabajaba solo en grupos tan pequeños que las relaciones de trabajo se resolvían con facilidad. Por su parte, Brunet (2009:13), manifiesta que el concepto de clima organizacional “fue introducido por primera vez en el ámbito de la psicología industrial / organizacional, por Gellerman, en 1960.”

Luego que se produjo la Revolución Industrial, se sembró la semilla para lograr la mejoría potencial del personal laboral, por lo que en el año 1800, Robert Owen, propietario de una fábrica, fue uno de los primeros en hacer hincapié en las necesidades humanas de los trabajadores.

Al respecto, Owen (1858) citado por Stoner (1996:32), pensaba que el papel del gerente “era reformar, nunca afirmó que su lucha por una reforma se inspirara exclusivamente en motivos humanitarios. Por el contrario, sostuvo que al mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo se levantarían inevitablemente la producción y la utilidad del trabajador”.

En 1835, Andrew Ure, incorporó los factores humanos, le proporcionó a los trabajadores té caliente, tratamiento médico, un ventilador y pago por enfermedad, pero, las ideas de Owen y Ure fueron aceptadas con lentitud y también rechazadas, y a menudo se deterioraron tomando un giro paternalista o erróneamente bondadoso, más que un reconocimiento genuino de la importancia de las personas en el trabajo.

Al principio del siglo, Frederick W. Taylor, despertó el interés por las personas en el trabajo, los cambios generados por él en la gerencia, prepararon el camino para el desarrollo posterior del comportamiento organizacional y por ende el mejoramiento del ambiente de trabajo. Gibson (1997:8) señala que, “así como existía la mejor

máquina para un trabajador, también existía el ambiente laboral más acogedor para que las personas realizaran sus tareas”.

Clima organizacional

Lo que se entiende por clima organizacional es bastante amplio; de hecho, hay diferentes definiciones al respecto, entre las cuales se destaca la de Chiavenato (2005), quien considera al clima organizacional como el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados.

En este sentido Méndez (2006) presenta una definición sugerente de clima:

Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.108).

Para Brunet (2004), las definiciones objetivas privilegian una comprensión del clima como mero conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes.

En efecto, las definiciones citadas se consideraron más relevantes entre muchas otras, sin embargo, se destaca que en general, el clima organizacional se emplea como un término el cual considera las características del medio ambiente de trabajo, las percepciones que tienen los miembros de una organización del mismo, respecto al trabajo, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, lo cual tiene repercusiones en el

comportamiento laboral, siendo también el clima un vínculo que regula los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, y por lo tanto, es una herramienta útil que permite evaluar y medir los comportamientos de las personas en una organización.

En vista de ello, el desempeño laboral según Chiavenato (2000:359), “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

En este sentido, es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña. Da Silva (2002), para cambiar el clima organizacional, esta debe tener en cuenta, las características siguientes:

- Capacidad de adaptación: Idoneidad para resolver problemas y reaccionar de manera rápida y flexible antes las exigencias cambiantes e inconstantes del medio ambiente;
- Sentido de identidad: para conocer comprender el pasado y el presente, así como comprender y compartir los objetivos de la organización, por parte de todos sus participantes;
- Perspectiva exacta del medio ambiente: talento para diagnosticar y comprender el medio ambiente;
- Integración de los participantes: aptitud de la organización para actuar como un todo orgánico. (p. 425).

Las organizaciones deben saber que el clima laboral se comporta cambiantemente, es decir, tienen que manejar las medidas necesarias para que estos cambios no perturben a las personas dentro de la misma, ni en el presente ni en el futuro.

Características del clima organizacional

El clima se refiere a las características del medio ambiente las cuales son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

Para Martínez (2003), el clima posee características de acuerdo al medio ambiente en que la organización se desempeña, los miembros de estas y pueden ser externas o internas, es decir, el clima puede variar de organización en organización, no existe uno en particular. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: procesos de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros. Esto se puede observar cuando se aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye es debido a que ocurre lo contrario, ya que es una configuración particular de variables situacionales.

Por lo tanto, el clima unido con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente valiosamente dispuesto. Sus elementos integrantes pueden modificarse, aunque el clima puede seguir siendo el mismo. Asimismo posee una relación de continuidad, no tan inquebrantable como la cultura, pero si puede cambiar después de una intervención particular.

También suele ser indudablemente distinto a la tarea y se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan la misma tarea. Y es un conculuyente directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas. De ahí se genera un determinado clima organizacional, incidiendo sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

Enfoque de la Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Brunet (2009), el clima organizacional tiene un efecto tanto en la satisfacción como en el rendimiento de las personas en el trabajo. Es por ello, que el estudio de los hechos con relación al comportamiento vs la satisfacción laboral en las personas que laboran en un departamento organizacional es tan importante como las reacciones afectivas y cognitivas ya que despiertan en los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Las actitudes que las personas demuestren en su lugar de trabajo se derivan de la motivación que este posea para trabajar y ser más productivo, es decir, que depende de la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad. La satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. Robbins (1996: p.181), define la satisfacción: “Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. En sí se centra básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo.

Una persona al no estar satisfecho en su lugar de trabajo no rendirá igual como aquella que se siente totalmente identificado y a gusto en la organización donde labora, sea cual fuera su labor, y sobre todo con las personas que están a su alrededor. De manera que Robbins (1996), también indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: “trabajo mentalmente estimulante, remuneración equitativa, condiciones laborales de apoyo y compañeros que lo respalden. Es importante que la administración controle todos estos factores”. (p.85).

En lo antes citado se exponen factores fundamentales, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño, llevando la satisfacción a una mejora en la productividad, temporal o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

También se presenta la lealtad; y tiene que ver con la espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, es decir, hablar en favor de la organización ante las críticas externas. Igualmente se muestra la negligencia, es aquella que permite pasivamente que empeoren las condiciones, como el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Para Gibson (2001), la satisfacción es:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. (p.138).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros). Cuando una persona se siente a gusto en su puesto de trabajo, este es capaz de

estar motivado a realizar sus tareas y ser más productivo, lo contrario sucede al estar insatisfecho, la persona se sentirá poco motivada y hostil por no estar en un ámbito laboral agradable y que le brinde condiciones favorables.

La satisfacción del trabajador es una dimensión de suma importancia en el proceso motivacional, que refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas.

Existen una serie de factores que influyen de manera directa en la satisfacción laboral. Por su parte Llopart (1997), expone seis factores entre los cuales se encuentran: La seguridad, es fundamental ya que dependiendo en la manera en que las organizaciones manejen este factor puede favorecer o influir negativamente en la satisfacción que tienen los empleados en su puesto de trabajo. Asimismo está el salario, si un trabajador está conforme con los beneficios que recibe, aparte del salario básico, este se sentirá mucho más satisfecho ya que cubrirá en cierta parte muchas de sus necesidades. En el mismo orden de ideas, se encuentra la promoción, es decir, si el empleado ve que se toma en cuenta su esfuerzo, dedicación y recibe el reconocimiento que merece estará satisfecho.

Entre otros factores también se haya el puesto de trabajo, este expone que las tareas repetitivas y rutinarias son insatisfactorias, por lo que deben ser más variadas y así se lograra un mayor grado de satisfacción. De la misma forma está el estilo de mando, el cual debe estar orientado a ser participativo y democrático, los cuales suelen ser más satisfactorios que los estilos autoritarios. Y por último, se encuentra el factor de grupo de trabajo, se trata de adaptar el empleado al grupo y así este se sienta a gusto.

Bases Legal

Para efecto de este estudio todas estas teorías, pueden ser incorporadas a las políticas del Estado venezolano desde una visión organizacional, ya que están en armonía con los postulados y lineamientos contemplados en la normativa legal vigente, tal como lo establece Arias (2006), “La fundamentación legal o bases legales se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros”. Argumentos que permiten sustentar el rigor legal a los principios que deben manejarse en una organización ante las funciones, desempeño y servicios que se ofrecen al usuario.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Publicada en gaceta oficial N° 5.453 de fecha 24 de marzo del 2000

Capítulo VII De los Derechos Económicos

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Con relación al artículo antes mencionado, para esta investigación argumenta la plenitud que posee todo venezolano para la libertad de la actividad económica es decir un respaldo a las organizaciones privadas, donde el estado amparara todo tipo de iniciativa de orden privado siempre y cuando este se ajuste a los principios de ley, en el cual esta pueda aportar a la población de un buen servicio, que la par este pueda generar un desarrollo integral al país.

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

De igual manera, este artículo hace referencia que toda persona debe gozar de un buen servicio y bienes de calidad, el cual radica en que las organizaciones privadas por ende ofrecerán un beneficio óptimo bajo normativas de calidad, atendiendo los procedimientos de defensa al público, en este sentido la estructura organizativa dentro de sus funciones establecerá pautas para el buen servicio al consumidor.

Cabe mencionar que, las organizaciones privadas deben regirse bajo normativas o estructuras orientadas a las establecidas a la Ley Orgánica de la Administración Pública, dicha norma permite que las empresas establezcan funciones específicas de cada uno de los miembros, a fin de llevar a cabo un servicio de óptima calidad al usuario, a continuación se presentan los artículos que argumentan esta estudio.

Ley Orgánica de la Administración Pública
Gaceta oficial n° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001

TÍTULO I
Disposiciones Generales
Objeto de la ley

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional y de la administración descentralizada funcionalmente; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos; y establecer las normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

Este artículo, refleja los principios y las bases que son indispensables en toda organización tanto pública como privada, de manera que, es permitir que los miembros de la empresa establezcan mecanismo de funcionamiento desde un enfoque descentralizado, donde el papel de la gerencia juegue un papel de interacción mutua con los subordinados, y que la participación sea productiva, a modo de que los procedimientos gerenciales, administrativos, control y seguimiento, políticas y normas básicas satisfagan las necesidades del conglomerado.

TÍTULO II
Principios y bases del funcionamiento y organización de la
Administración pública
Objetivo principal de la Administración Pública

Artículo 3. La Administración Pública tendrá como principal objetivo de su organización y funcionamiento dar eficacia a los principios, valores y normas consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y, en especial, garantizar a todas las personas, conforme al principio de

progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos.

De igual manera, dentro de toda organización, la mano de obra esta representadas por trabajadoras y trabajadores, lo cual el artículo referido plantea que dentro de un marco axiológico la empresa a partir de sus funciones garantice el goce pleno y de derecho a cada uno de los miembros de la organización sin ningún tipo de restricciones ni discriminación.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras
Gaceta Oficial N° 6.076. En Fecha del 08 de Mayo del 2012

CAPITULO I

Disposiciones generales

Fuentes del derecho del trabajo

Artículo 16. Las fuentes de derecho del trabajo son las siguientes: a) La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la justicia social como principio fundacional de la República. b) Los tratados, pactos y convenciones internacionales suscritos y ratificados por la República. c) Las leyes laborales y los principios que las inspiran. d) La convención colectiva de trabajo o el laudo arbitral, si fuere el caso, siempre y cuando no sean contrarias a las normas imperativas de carácter constitucional y legal. e) Los usos y costumbres en cuanto no sean contrarias a las normas imperativas de carácter constitucional y legal. f) La jurisprudencia en materia laboral. g) Aplicación de la norma y la interpretación más favorable. h) La equidad, la igualdad y el ideario Bolivariano, Zamorano y Robinsoniano.

Capítulo II

Principios Rectores

Artículo 18. El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza.

La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios:

1. La justicia social y la solidaridad,
2. La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
3. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
4. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos.
5. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
6. Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela o a esta Ley es nula y no genera efecto alguno.
7. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de edad, raza, sexo, condición social, credo o aquellas que menoscaben el derecho a la igualdad ante la ley y por cualquier otra condición.
8. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar en cualquier forma su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica o social.

Artículo 185. El trabajador deberá prestarse en condiciones que: Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y síquico normal; les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita. Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes. Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Con lo ya previsto en esta ley es necesario recalcar que por distinta función que tenga la organización, debe siempre contar con un recurso humano para la realización de sus actividades independientemente no importa la tarea que realicen si no que sus labores en cualquier organización debe estar avalado por el Art. 185 de la presente ley en donde explica que un trabajador debe tener buenas condiciones de trabajo para poder realizar confortablemente su labor dentro de cualquier empresa, establecimiento entre otros. Para así propiciar un buen trabajo y un rendimiento productivo.

Definición de Términos Básicos

Según Arias (2006) Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados. (p.108). De ahí que, se presentan definiciones de terminologías que tiene relación al hecho investigativo.

Confianza: “viene a reflejar un estado de seguridad y optimismo de la persona frente al miedo (individuos, cosas o lugares)” (Valero, 2012:27)

Eficiencia: “mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo. (Fernández, 1997)

Eficacia: “mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzarlos” (Fernández, 1997)

Función gerencial: “Son un conjunto de saberes puestos en juego por los gerentes y directores para resolver situaciones concretas relacionadas con la dirección y coordinación de la organización” (Gutiérrez (2010:16)

Gestión organizacional: Es definida como una actividad humana por medio de la cual se procura obtener resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir coordinar y controlar. Drucker (2001)

Planificación: “Para poder realizar la planeación es necesario tener la visión proyectada de la empresa. Para proyectar las metas y acciones hay que poseer un amplio conocimiento de la organización, de las actividades que en ella se realizan” (Kaufman, 2001).

Proactividad: Ser proactivos implica tomar iniciativas. Significa que somos responsables de los resultados que obtenemos en la vida. Significa que nosotros elegimos el camino, no alguien más. Es decir, somos nosotros los que tenemos la responsabilidad y los recursos para hacer que las cosas sucedan. Cuando somos proactivos, entendemos que las circunstancias no nos controlan, por el contrario, nosotros las controlamos (Covey, 2013:7)

Rendimiento: “Uno de los pilares básicos para ser personas de rendimiento es asumir el compromiso y la voluntad para ejercer las labores” (Arroyo, 2012:41)

Satisfacción: “La perspectiva favorable que los empleados tienen de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al trabajo y las recompensas que este le ofrece” Chiang y otros, (citado por Navarro,2012:153).

CAPITULO III

MARCO METODOLÒGICO

La finalidad de este capítulo es establecer el nivel de profundidad que se busca mediante el conocimiento propuesto, así como la forma de acceder a la información referente al estudio. Para cumplir con tal fin, el primer aspecto a definir debe ser el tipo y diseño de la investigación, se escoge la población y muestra, se relacionan las técnicas e instrumentos.,

Tipo de investigación

La Investigación Descriptiva definida por Arias (2006),

“Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamientos. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es presentar una interpretación correcta. Para efecto estudiar el comportamiento vs satisfacción del personal que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional

Diseño de la investigación

En el caso que ocupa el trabajo de investigación y en función de los objetivos planteados, éste se enmarca dentro de los diseños de campo no experimentales que

permitirán recolectar la información directamente de la realidad estudiada para proceder luego al análisis e interpretación.

En el estudio se han definido un conjunto de variables que de acuerdo con los propósitos definidos requiere de un estudio exploratorio, descriptivo y analítico.

La fase exploratoria requiere de una revisión bibliográfica relacionada con el estudio y el registro organizado de la información hallada. La entrevista con personas que tienen que ver directamente con el problema en estudio también es usada para obtener aportes que enriquezcan la investigación por los aportes que pueden surgir a partir de éstas.

En la investigación descriptiva se van a caracterizar algunos trabajos relacionados con la investigación. En el marco de la perspectiva temporal el diseño es descriptivo transaccional, en el cual, según Hernández y otros (2010) el investigador describe uno o más eventos en el presente.

En este sentido la investigación se apoya en un diseño descriptivo retrospectivo secuencial porque se estudiará la evolución de ciertos eventos a lo largo del tiempo. Por otra parte, según las fuentes de donde provienen los datos, el diseño es descriptivo de campo y documental debido a la obtención de información persona a persona y a través de textos.

La fase analítica se caracteriza por un diseño analítico situacional. Según Hernández y otros (2010) a partir del estudio de campo se diagnostica la situación para proceder a analizar los elementos que intervienen en la investigación.

Población muestra:

Arias (2006) definen “Población como la totalidad del fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y deben cuantificarse hacia determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan a través de características establecida” (p. 81). Al mismo tiempo, la población o universo en estudio está constituido por un total de veinte (20) personas que laboran en el departamento de recursos humanos.

Muestra:

Para efecto de Arias (2006) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (p. 83). de manera que aplicando los tipos de muestreo en cuanto al intencional según Arias (2006) en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador (p. 85). Por lo tanto la muestra representativa son las veinte (20) personas que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional

Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

Para la recolección de información se estimará la aplicación de una encuesta a los sujetos que conforman la muestra, el cual permitirá recopilar información directamente de la realidad, que según Hernández y otros (2010), lo define como “el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.276). Igualmente, señala que “si se quiere conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo más directo y simple es preguntándoselo directamente a ellos” (p.69).

Para la medición de los indicadores se elaboraron unos instrumentos. Un cuestionario, los cuales se construyeron basándose en los contenidos de trabajo. El cuestionario está dirigido a las veinte (20) personas que laboran en el departamento de recursos humanos, mediante la proyección 16 ítems mide los aspectos en función

del clima organizacional entre el comportamiento y la satisfacción entre ellos y que a través de cinco (5) alternativas, en la escala de Licker las cuales se dividen en:

- 1.- Siempre
- 2.- Casi Siempre.
- 3.- Rara Vez.
- 4.- Casi Nunca.
- 5.- Nunca

Validez y Confiabilidad

Una vez diseñado el instrumento de recolección de datos, se procederá a realizar su validez. Según Hernández y otros (2010), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir” (p.201). Por lo tanto el cuestionario responderá a:

a) **Validez de Contenido:** Se evidencia cuando los ítems inciden en los objetivos que el estudio pretende medir; para ello se elaboró las dimensiones de indicadores de las variables que se obtuvieron a partir del objetivo.

b) **Validez de Constructo:** Hay validez de construcción, cuando los ítems se formulan a partir de las variables, dimensiones e indicadores, extraídos del marco teórico que sustenta la investigación.

c) **Validez de Expertos:** La validez de expertos se obtuvo a través del juicio de expertos realizándose las correcciones que requieren los ítems.

Una vez elaborado el instrumento, se sometió a consideración de los expertos en metodología y actualización de docentes quienes dan su aprobación y autorización para ser aplicada. Cabe destacar que los expertos reportaron que dicho instrumento

está diseñado bajo los criterios de validez de contenido el cual, posee ítems orientados al tema de actualización y capacitación de docentes; con respecto al constructo las preguntas conjugan las variables de medición en la investigación y los expertos coinciden en que el mismo posee una redacción de nivel, pertinencia y correspondencia.

Confiabilidad.

Según Hernández y Otros (2010) explica que la confiabilidad es el grado del instrumento de medida, produce resultados consistentes y coherencia, esta se puede determinar mediante las medias de consistencia interna, que son coeficientes que estiman confiabilidad, utilizándose un instrumento de medición Alfa de Cronbach, que todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad, que pueden oscilar entre cero y uno; donde el coeficiente de cero significa nula la confiabilidad y el uno representa el máximo de confiabilidad; mientras más se acerque a cero, hay mayor error en la medición.

El resultado se interpretará de acuerdo con el siguiente cuadro de referencia:

COEFICIENTE	GRADO
1	PERFECTA
0.80 – 0.99	Muy Alta
0.60 – 0.79	Alta
0.40 – 0.59	Moderada
0.20 – 0.39	Baja
0.01 – 0.19	Muy Baja
0	Nula

Para calcular el coeficiente de confiabilidad de este instrumento se aplicará el modelo de Alfa de Cronbach, es un parámetro que sirve para medir la finalidad de una escala de medida, el cual es aplicable en instrumentos con respuestas por medio

de la escala de Licker, de ahí que, supone que las variables están relacionadas con la magnitud inobservable de interés. En particular, las n variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas, y se obtiene mediante la fórmula:

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

Calculo de alfa de Cronbach

Cuadro N° 04

Ítems Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	T.F
1	4	4	4	2	5	1	4	0	2	4	5	5	2	5	1	4	52
2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	56
3	4	3	4	2	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3	60
4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	68
5	4	3	4	2	5	2	5	3	3	4	5	5	4	3	3	3	58
6	5	4	4	3	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	1	3	64
7	4	3	4	4	3	1	5	3	4	5	4	5	4	3	1	3	56
8	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	53
T. C.	34	30	32	24	32	18	36	25	24	34	37	36	30	29	18	28	413
Prom.	4.25	3.75	4	3	4	2.25	4.5	3.13	3	4.25	4.63	4.5	3.75	3.67	2.25	3.5	51.63
D. E	1.498	3.504	1	6	6	10.04	2	14.87	4	3.504	1.87	2	5.504	5.889	9.504	4	571.86

A partir de la ecuación:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

$$\alpha = \frac{16}{16-1} \left[1 - \frac{616.64}{327.023,85} \right]$$

$$\alpha = \frac{16}{15} [1 - 0.188512]$$

$$\alpha = 1.06 [0.8125]$$

$$\alpha = 0.86$$

Técnica de Análisis de Datos

La obtención de la información fue a través de la aplicación de un instrumento tipo Cuestionario, conformado por dos partes, con la finalidad de Analizar el comportamiento vs satisfacción del personal que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional, para constatar el conocimiento ante lo planteado.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa de computación Microsoft Excel y se realizarán cuadros estadísticos donde se tabularán los datos obtenidos del instrumento aplicado a las veinte (20) personas que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional que conforman la muestra, posterior a la tabulación de datos se procederá al análisis de los cuadros.

Estrategia metodológica

Tomando como base la definición del Cuadro Técnico Metodológico por Delgado de Smith y otros (2003) citado Delgado de Smith (2013) la concibe como una herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación. (p. 261)

En la elaboración de la investigación cada cuadro técnico como estrategia metodológica y aplicó de acuerdo a los intereses de los objetivos planteados en el estudio de acuerdo a la conducta, comportamiento y desempeño al personal que

labora en el departamento de Recursos Humanos para identificar los factores que influyen negativamente en la “*conducta*”, describir los tipos de “*comportamientos*” y estudiar las debilidades y fortalezas que afectan a la satisfacción laboral, herramienta que permite responder al objetivo general “*Analizar el comportamiento Vs satisfacción laboral*” hacia la optimización del clima organizacional

Cuadro Técnico Metodológico.						
Objetivo General: Analizar el comportamiento Vs satisfacción laboral del personal que trabaja en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional.						
<i>Objetivos Específicos:</i>	<i>Dimensiones:</i>	<i>Definición:</i>	<i>Indicadores:</i>	<i>Ítems</i>	<i>Instrumentos</i>	<i>Fuente</i>
Identificar los factores que influyen en la conducta del personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos.	Factores que influyen en la conducta	Son las variables que se manifiestan en la conducta.	Conducta	Conducta de los trabajadores SENTIMIENTOS ACTITUDES MOTIVACION	Cuestionario	Gerentes y Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos.

Fuente: Carballo A y Cayama M (2016)

Cuadro Técnico Metodológico.						
Objetivo General: Analizar el comportamiento Vs satisfacción laboral del personal que trabaja en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional.						
Objetivo Específico:	Dimensiones:	Definición:	Indicadores:	Ítems	Instrumentos	Fuente
Describir los tipos de comportamientos que incurren en la satisfacción del personal que laboran en el Departamento de Recursos Humanos.	Tipos de Comportamientos.	Son todas aquellos tipos de sistemas que influyen en la percepción del comportamiento por parte de los miembros de una organización	Comportamiento	Comportamiento de los Trabajadores PUNTUALIDAD DESEMPEÑO RESPONSABILIDAD VALORES	Cuestionario	Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos.

Fuente: Carballo A y Cayama M (2016)

Cuadro Técnico Metodológico.						
Objetivo General: Analizar el comportamiento Vs satisfacción laboral del personal que trabaja en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional.						
Objetivo Específico:	Dimensiones:	Definición:	Indicadores:	Ítems	Instrumentos	Fuente
Estudiar las fortalezas y debilidades que afectan la satisfacción de los empleados que laboran en el departamento de Recursos Humanos.	Fortalezas y Debilidades del clima organizacional.	Es una herramienta poderosa que puede ayudar a estabilizar las interacciones interpersonales para generar una mayor eficacia en el desempeño en las labores.	Desempeño.	Desempeño Laboral.	Cuestionario	Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos.

Fuente: Carballo A. y Cayama M. (2016)

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este espacio se presenta el análisis y presentación de la encuesta aplicada a la población puntualizada en la Capítulo III, a un grupo de trabajadores en el Departamento de Recursos Humanos con la intencionalidad de hurgar la realidad evidenciada y obtener de una manera estratificada las respuestas manifestadas en función de su comportamiento en el área laboral, a fin de analizar el comportamiento vs satisfacción del personal que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional

Referido al párrafo anterior, la presentación de los resultados adquiridos por dimensiones respondiendo los indicadores del cuestionario aplicado como instrumento en la investigación a través de la técnica la encuesta. El análisis de resultados contiene la información encontrada durante el proceso de investigación. Esta información fue analizada de manera tal que guiaran hacia la consecución de los objetivos planteados en el Capítulo I referente a escudriñar los factores intervinientes en el comportamiento vs satisfacción del personal que laboran en el departamento de recursos humanos hacia la optimización del clima organizacional, con miras a ilustrar los componentes que impiden un desenvolvimiento del ecuánime, lógico racional dentro de la empresa.

En principio se exponen los resultados obtenidos del cuestionario y la investigación documental. Estos resultados se presentan ordenados con sus respectivos análisis, de manera que el lector no tenga confusión alguna, a la par estos están fundamentados con aportes teóricos que establecen la veracidad de la percepción de los encuestados.

De acuerdo a lo previsto en el capítulo III, cada uno de los ítems estructurados bajo un proceso secuencial, mediante frecuencias de respuestas a las veinte (20) personas que conforman la población y muestra intencional aunado a la disposición y receptividad en el desarrollo de la actividad, permitió obtener los resultados deseados para luego realizar los cálculos estadísticos.

Por consiguiente se estableció como criterio para el análisis de los resultados de la escala de tipo likert, en el cual cada sujeto de acuerdo a su percepción y juicio establece su satisfacción en cada respuesta.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Valor	Descripción	Abreviatura
1	Totalmente en desacuerdo	Siempre.
2	En desacuerdo	Casi Siempre
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Rara vez
4	De acuerdo	Casi Nunca
5	Totalmente de acuerdo	Nunca

Mediante la escala descrita en el cuadro anterior, son alternativas de respuestas que permite conocer de manera más viable las contestaciones de los encuestados, a fin de lograr especificar la variabilidad de las opciones en cada ítem con la expectativa de significar el comportamiento y la satisfacción del personal en el área de recursos humanos. A continuación se presenta una tabla de resultados obtenidos en la encuesta:

Presentación y Análisis de los Resultados de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos

Variable: Factores que influyen en el Clima Organizacional

Dimensión: Clima Organizacional

Indicador: Tareas

Ítem 1: Realiza las tareas claramente definidas en la organización

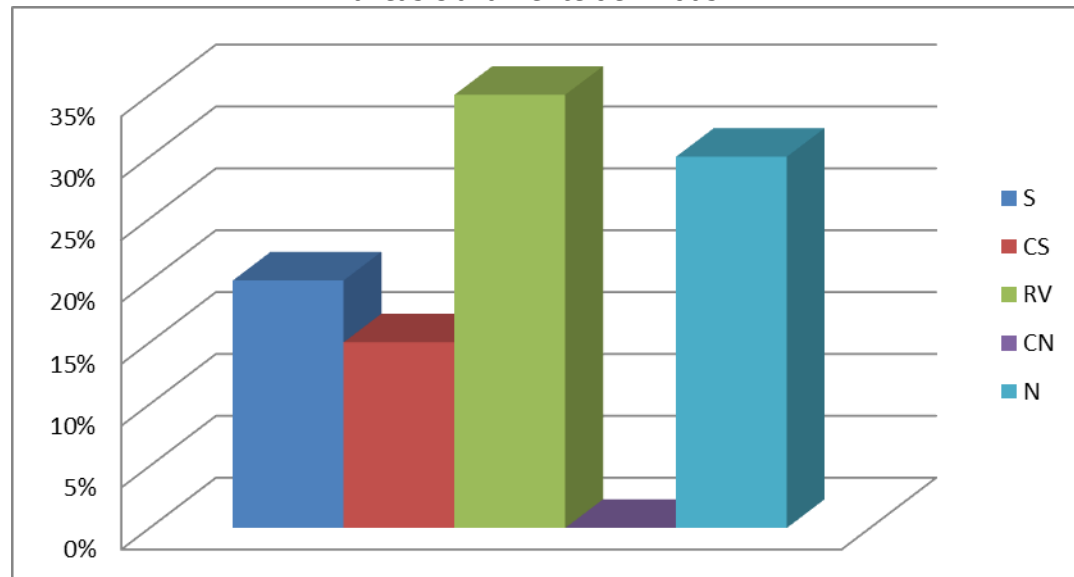
Cuadro 5.

Tareas claramente definidas

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
1	4	20	3	15	7	35	0	0	6	30

Gráfico N° 1.

Tareas claramente definidas



Interpretación:

De acuerdo a los resultados emitidos por los encuestados, se puede observar en la gráfica que, un 35% significativo están en una posición de rara vez en que realizan las tareas claramente definidas en la organización, podría decirse que no les incomoda en

lo absoluto pero por otro lado, un grupo de trabajadores por diferencia de 30% se encuentran en una postura de que nunca han realizado tareas claramente definidas.

Ante esta situación es importante que los trabajadores de la empresa se sientan cómodos en el área laboral, de manera que como Gibson (1997:8) señala que, “así como existía la mejor máquina para un trabajador, también existía el ambiente laboral más acogedor para que las personas realizaran sus tareas”. Esto implica en un proceso donde influyen factores como la política, los lineamientos acordes y consensuados que minimicen la desviación de las tareas definidas en una organización para evitar discrepancia en sus respuestas, la cual hace posible un ambiente laboral óptimo y armónico.

Variable: Plan Estratégico Marketing Verde

Dimensión: Clima Organizacional

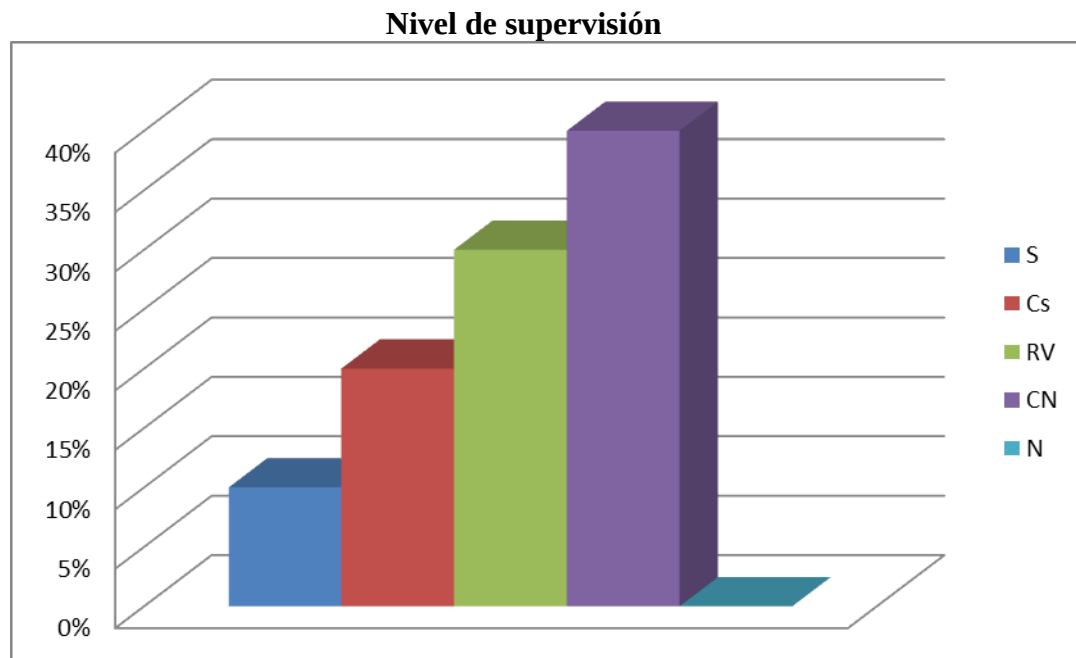
Indicador: Nivel de Supervisión

Ítem 2: Consideras que el nivel de supervisión contribuye a desarrollar mejor tus tareas en la empresa

Cuadro 6.

Nivel de supervisión										
Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
2	8	40	0	0	10	50	2	10	0	0

Gráfico N° 2.



Interpretación:

En este ítem los trabajadores encuestados respondieron con un 50% estar rara vez de acuerdo desacuerdo en considerar que el nivel de supervisión contribuye a desarrollar mejor tus tareas en la empresa y de manera decreciente en una escala de hasta 10% manifestaron que nunca, y al momento de emitir estas respuestas escritas,

oralmente reportaban que dependiendo del supervisor, su capacidad, habilidad y destreza para desempeñar el cargo garantizaban el éxito de su función.

Es necesario revisar las jornadas laborales desde el punto de vista satisfactorio para todos y revisar hasta donde hay inconformidad a partir de reuniones, conversaciones y establecer si cada trabajador tiene una tarea que cumplir, cual es la necesidad de cambiar su ritmo o que propuestas pueden aportar para sentirse a gusto en la empresa para Brunet (2004), las definiciones objetivas privilegian una comprensión del clima como mero conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes.

Variable: Factores que influyen en el clima organizacional

Dimensión: Clima Organizacional

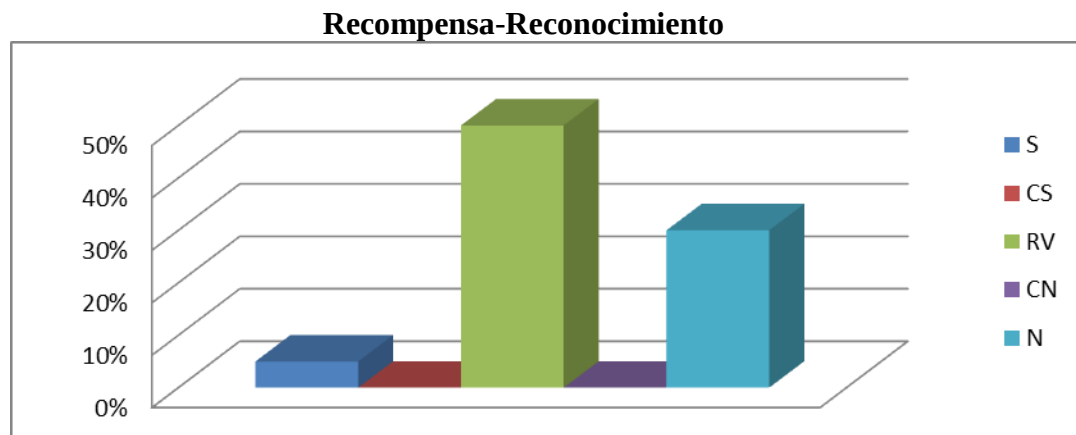
Indicador: Recompensa-Reconocimiento

Ítem 3: En la empresa existe suficiente recompensa y reconocimiento por la labor desarrollada en el departamento.

Cuadro 7.

Recompensa-Reconocimiento										
Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
3	1	5	0	0	10	50	0	0	9	30

Gráfico N° 3.



Interpretación:

En relación a, el ítem N° 3, los encuestados respondieron de la siguiente manera un 50% significativo y elevado rara vez en la empresa existe suficiente recompensa y reconocimiento por la labor desarrollada en el departamento y por otro lado un 30% nunca han podido experimentar cierto afecto por parte de la empresa. Lo que se entiende por clima organizacional es bastante amplio; de hecho, hay diferentes definiciones al respecto, entre las cuales se destaca la de Chiavenato (2005), quien considera al clima organizacional como el ambiente interno existente entre los

miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados.

Variable: Factores que influyen en el clima organizacional

Dimensión: Clima Organizacional

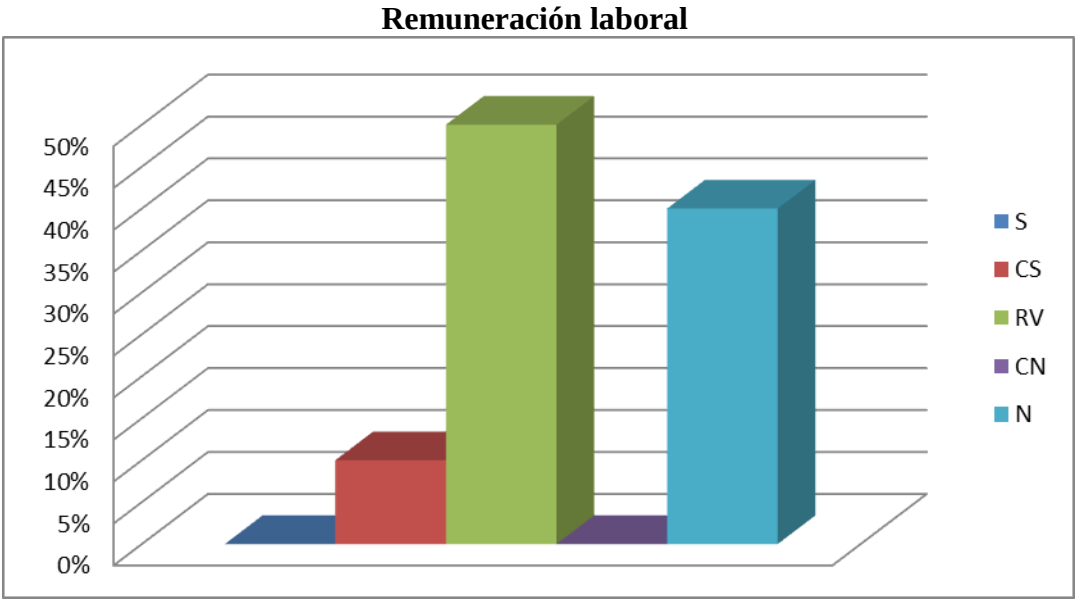
Indicador: Remuneración laboral

Ítem 4: Dadas sus funciones desempeñadas en el departamento de recursos humanos, es justa la remuneración económica y los beneficios que recibo

Cuadro 8.

Remuneración laboral										
Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
4	0	0	2	10	10	50	0	0	8	40

Gráfico N° 4.



Interpretación:

Para efecto de esta pregunta el 50% de los trabajadores encuestados respondieron que rara vez por medio de las funciones desempeñadas en el departamento de recursos humanos, es justa la remuneración económica y los beneficios que recibo, por otro lado existe un 40% que se encuentra totalmente ante una postura de negación.

Para Martínez (2003), el clima posee características, de acuerdo al medio ambiente en que la organización se desempeña y los miembros, estas pueden ser externas o internas, es decir, el clima puede variar de organización en organización, no existe uno en particular. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: procesos de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros. Esto se puede observar cuando se aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye es debido a que ocurre lo contrario, ya que es una configuración particular de variables situacionales.

Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitar el proceso de decisión que posibilite la mejora de dicha contribución.

Variable: Factores que influyen en el clima organizacional

Dimensión: Clima Organizacional

Indicador: Información

Ítem 5: Recibe "en forma oportuna" la información que requiere en su área laboral

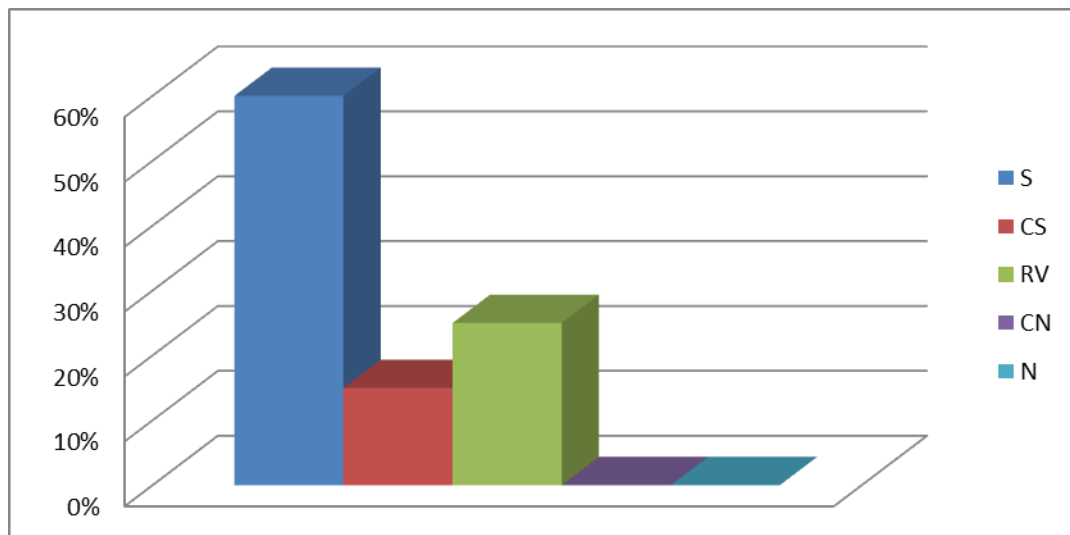
Cuadro 9.

Información

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
5	12	60	3	15	5	25	0	0	0	0

Gráfico N°5.

Información



Interpretación:

En este caso en la pregunta N° 5 el 60% los trabajadores siempre reciben "en forma oportuna" la información que requiere en su área laboral y un 25% de los encuestados manifiestan que rara vez. Por su parte, tanto Münch (1998) como García (1999) sostienen que la cultura está compuesta por una serie de manifestaciones:

- Conceptuales o simbólicas: La filosofía, que refleja el ideal que se pretende alcanzar; símbolos, que son la disposición física de la corporación.
- Manifestaciones conductuales. El lenguaje: está conformado por palabras, expresiones, modismos, giros y claves que utilizan las personas para comunicarse verbalmente y que cada organización desarrolla su manera particular de comunicación.
- Manifestaciones estructurales: Son aquellas con las que de una manera directa pretende asegurarse el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Manifestaciones materiales: Son todos los recursos físicos que desarrolla la organización, con los cuales se apoya para llevar a cabo sus diferentes actividades y que los conserva lo mejor posible. (p. 18)

Variable: Factores que influyen en el clima organizacional

Dimensión: Clima Organizacional

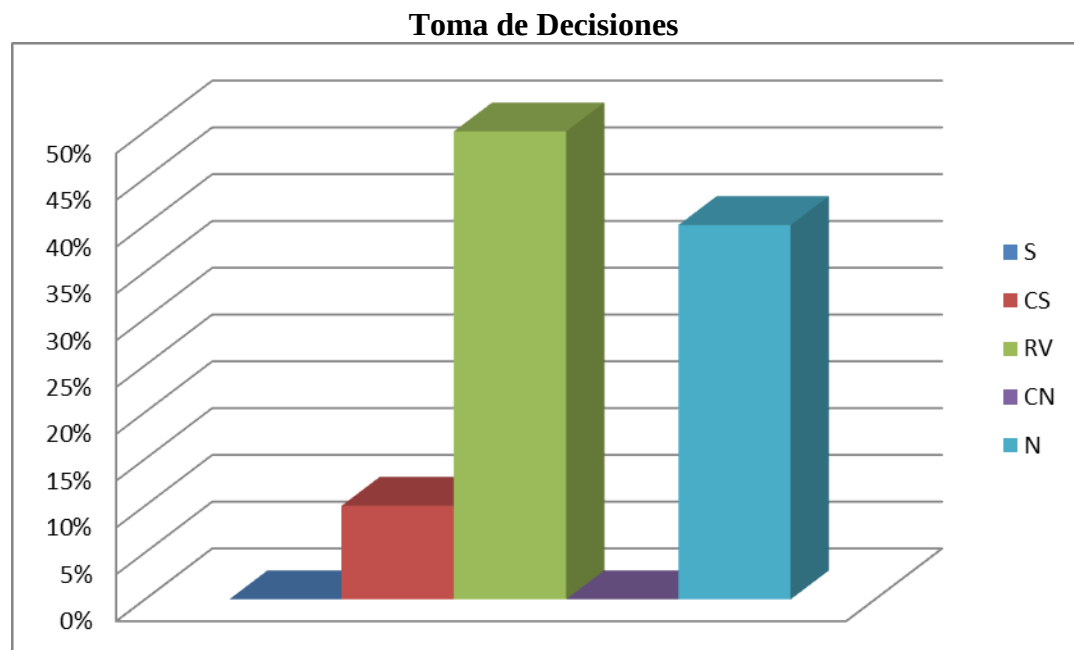
Indicador: Toma de Decisiones

Ítem 6: En el departamento puedes tomar decisiones (iniciativa) y hacer las cosas por usted mismo (a) para cumplir las metas.

Cuadro 10.

Toma de Decisiones										
Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
6	0	0	2	10	10	50	0	0	8	40

Gráfico N° 6.



Interpretación:

En cuanto al ítem N° 6, presenta mucha similitud a la pregunta N° 4, en el que los trabajadores respondieron en masa con un total del 50% donde rara vez en el departamento puedes tomar decisiones (iniciativa) y hacer las cosas por usted mismo

(a) para cumplir las metas y un grupo significativo de un 40% manifiestan que nunca.

Por su parte Méndez (2006) presenta una definición sugerente de clima:

Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.108).

Variable: Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Dimensión: Satisfacción Laboral

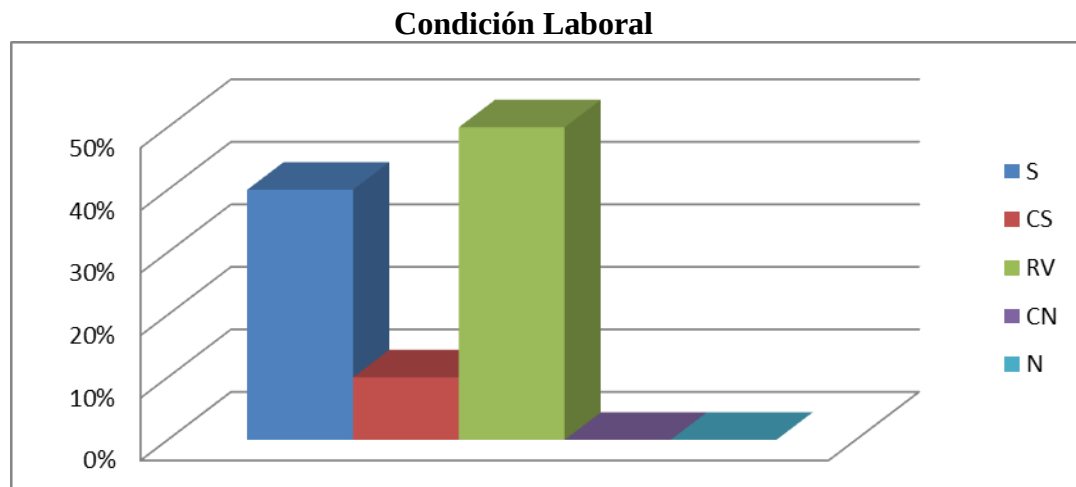
Indicador: Condiciones Laboral

Ítem 7: Consideras que las condiciones de trabajo existentes en el área donde desempeña son adecuadas.

Cuadro 11.

Condición Laboral										
Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
7	8	40	2	10	10	50	0	0	0	0

Gráfico N° 7.



Interpretación:

De acuerdo a los encuestados en la empresa, los resultados arrojados se distribuyen en que un 50% que rara vez consideran que las condiciones de trabajo existentes en el área donde desempeña son adecuadas y un 40% reportan que casi siempre lo consideran satisfactorio dicha interrogante. Robbins (1996), también indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: “trabajo mentalmente estimulante, remuneración equitativa, condiciones

laborales de apoyo y compañeros que lo respalden. Es importante que la administración controle todos estos factores”. (p.85).

Variable: Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Dimensión: Satisfacción Laboral

Indicador: Compromiso

Ítem 8: Usted se sienta vinculado (a) y comprometido (a) con su trabajo

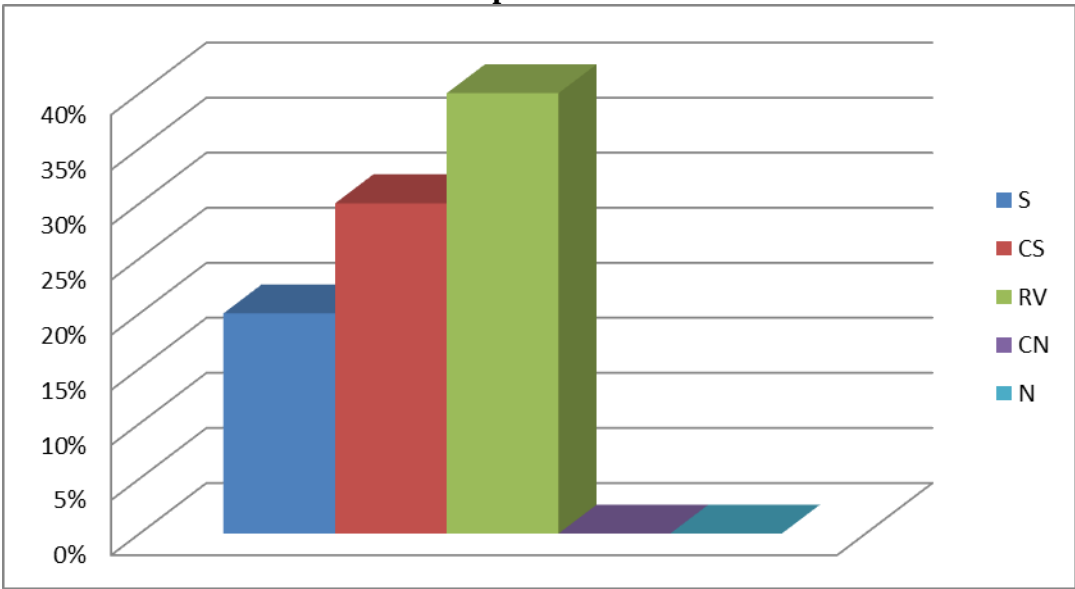
Cuadro 12.

Compromiso

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
8	4	20	6	30	8	40	0	0	0	0

Gráfico N° 8

Compromiso



Interpretación:

Se puede decir que los trabajadores de la empresa en cuanto a sus respuestas estas se distribuyen en que un 40% rara vez se sienta vinculado (a) y comprometido (a) con su trabajo, otro grupo que representa un 30% establece estar siempre comprometido, mientras un 20% está totalmente de acuerdo.

Para Brunet (2009), el clima organizacional tiene un efecto tanto en la satisfacción como en el rendimiento de las personas en el trabajo. Es por ello, que el estudio de los hechos con relación al comportamiento vs la satisfacción laboral en las personas que laboran en un departamento organizacional es tan importante como las reacciones afectivas y cognitivas ya que despiertan en los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Variable: Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Dimensión: Satisfacción Laboral

Indicador: Tipo de trabajo que realiza en la empresa

Ítem 9: Considera que se siente satisfecho porque ha podido contribuir en el proceso laboral del tipo de trabajo que realiza en la empresa

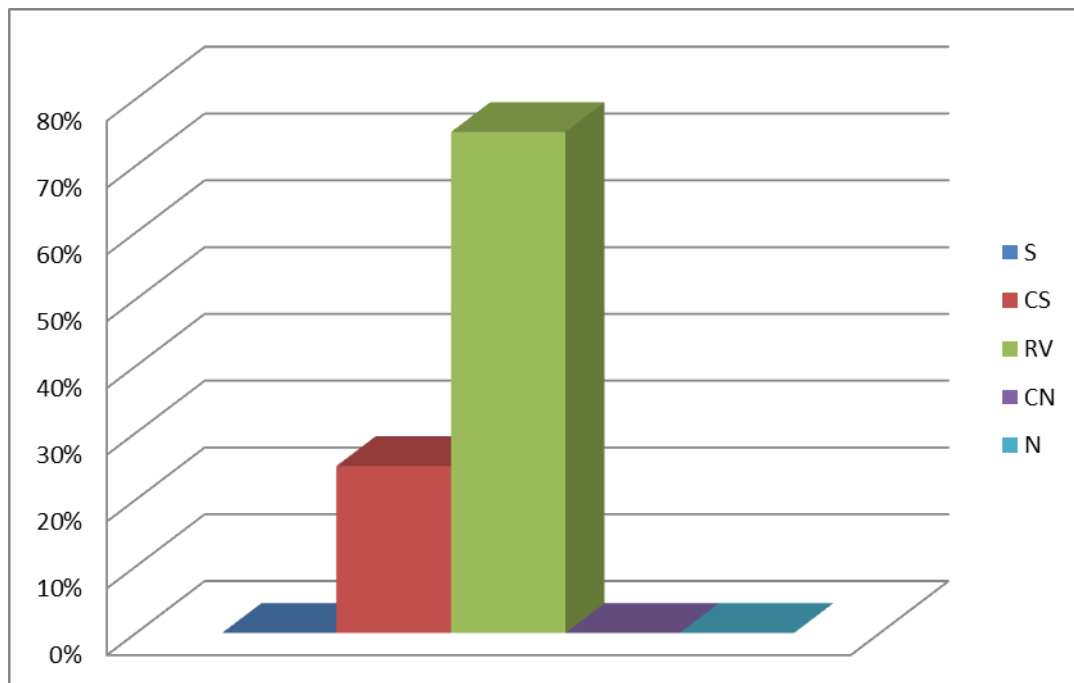
Cuadro 13.

Tipo de trabajo que realiza en la empresa

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
9	0	0	5	25	15	75	0	0	0	0

Gráfico N° 9.

Tipo de trabajo que realiza en la empresa



Interpretación:

De acuerdo a los encuestados en la empresa, los resultados arrojados se distribuyen en que un 75% que rara vez se siente satisfecho porque ha podido

contribuir en el proceso laboral del tipo de trabajo que realiza en la empresa y un 25% reportan que casi siempre se sienten a gusto.

Por su parte Robbins (1996: p.181), define la satisfacción: “Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. En sí se centra básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo.

Variable: Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Dimensión: Satisfacción Laboral

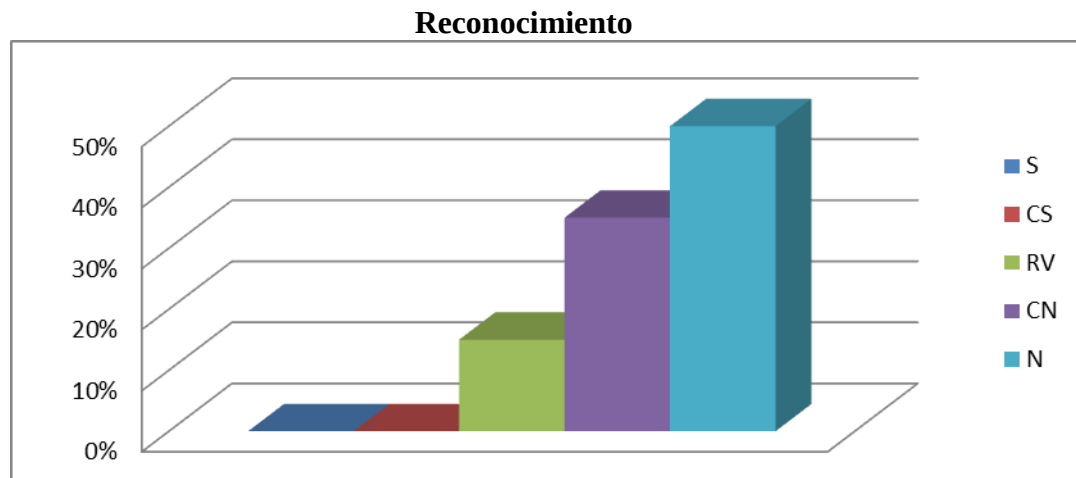
Indicador: Reconocimiento

Ítem 10: Recibe de su jefe reconocimiento positivo por hacer bien su trabajo

Cuadro 14.

Reconocimiento										
Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
10	0	0	0	0	3	15	7	35	10	50

Gráfico N° 10.



Interpretación:

Para efecto de la pregunta N° 10, existe una postura negativa ante la pregunta en el cuestionario donde las respuestas emitidas por los trabajadores de la empresa que un 50% representa que nunca reciben de su jefe reconocimiento positivo por hacer bien su trabajo y mientras un 35% reportan que casi nunca lo han recibido. Con respecto a ítems N° 10 por ello Robbins (1996), también indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: “trabajo mentalmente estimulante, remuneración equitativa, condiciones laborales de apoyo y compañeros que lo respalden. Es importante que la administración controle todos estos factores”. (p.85).

Variable: Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Dimensión: Satisfacción Laboral

Indicador: Relación de Trabajo

Ítem 11: Se encuentra satisfecho con la relación de trabajo existente con los compañeros y el jefe en el ambiente laboral

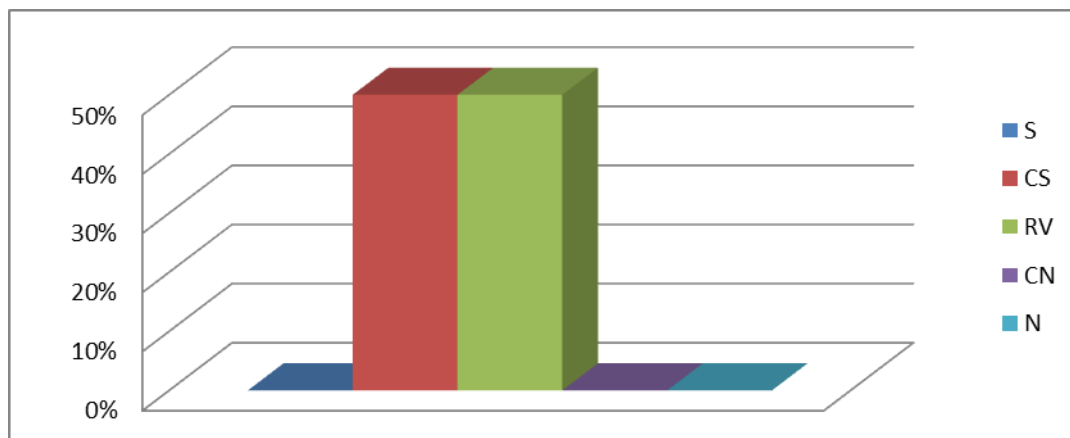
Cuadro 15.

Relación de Trabajo

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
11	0	0	10	50	10	50	0	0	0	0

Gráfico N° 11.

Relación de Trabajo



Interpretación:

En cuanto al ítem N° 11, un porcentaje significativo del 50% coinciden entre las alternativas de Casi siempre y rara vez donde los trabajadores encuestados se encuentran satisfechos con la relación de trabajo existente con los compañeros y el jefe en el ambiente laboral. Por ello Robbins (1996), también indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: “trabajo mentalmente estimulante, remuneración equitativa, condiciones laborales de apoyo y

compañeros que lo respalden. Es importante que la administración controle todos estos factores”. (p.85).

Variable: Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Dimensión: Satisfacción Laboral

Indicador: Miembro en el Equipo de Trabajo

Ítem 12: Usted se considera pieza clave en la empresa y miembro valioso en su equipo de trabajo

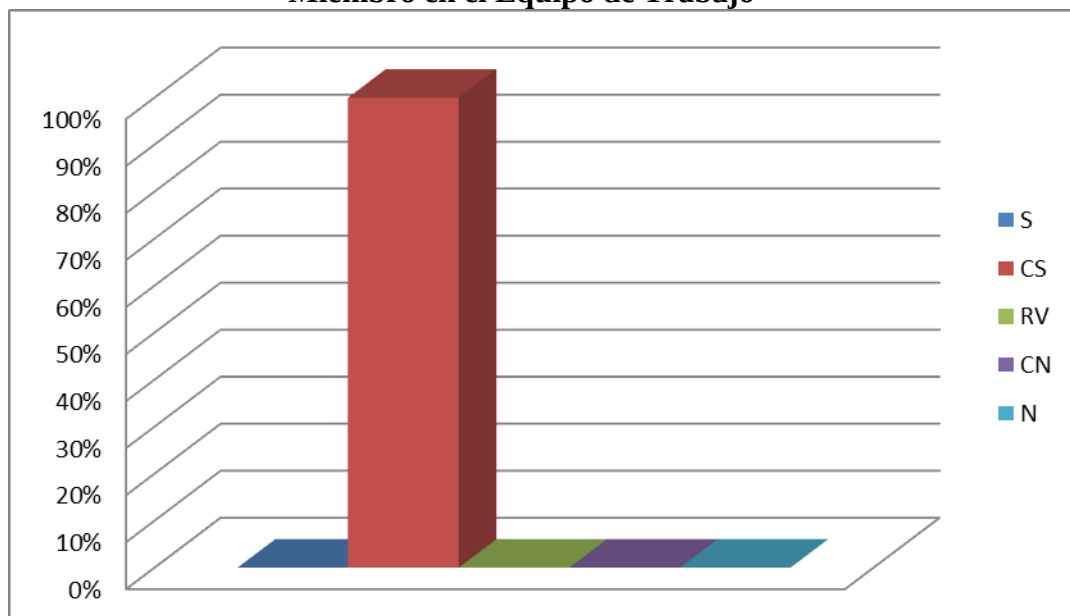
Cuadro 16.

Miembro en el Equipo de Trabajo

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
12	0	0	20	100	0	0	0	0	0	0

Gráfico N° 12.

Miembro en el Equipo de Trabajo



Interpretación:

Los trabajadores de la empresa, en relación a sus respuestas estos reportan de manera unánime con el 100% que casi siempre se considera pieza clave en la empresa y miembro valioso en su equipo de trabajo. Existen una serie de factores que influyen de manera directa en la satisfacción laboral. Por su parte Llopart (1997), expone seis

factores entre los cuales se encuentran: La seguridad, es fundamental ya que dependiendo en la manera en que las organizaciones manejen este factor puede favorecer o influir negativamente en la satisfacción que tienen los empleados en su puesto de trabajo.

Asimismo está el salario, si un trabajador está conforme con los beneficios que recibe, aparte del salario básico, este se sentirá mucho más satisfecho ya que cubrirá en cierta parte muchas de sus necesidades. En el mismo orden de ideas, se encuentra la promoción, es decir, si el empleado ve que se toma en cuenta su esfuerzo, dedicación y recibe el reconocimiento que merece estará satisfecho.

Variable: Estudio del Comportamiento Laboral

Dimensión: Comportamiento

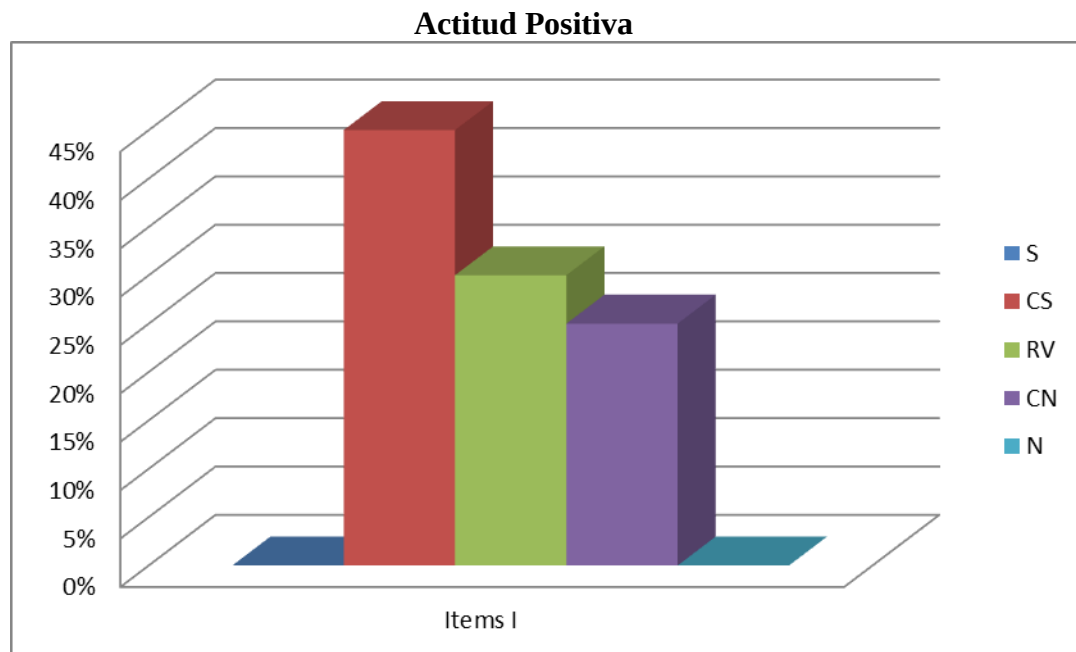
Indicador: Actitud Positiva

Ítem 13: Desarrolla sus actividades en el departamento de recursos humanos con una actitud positiva

Cuadro 17.

Actitud Positiva										
Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
12	0	0	9	45	6	30	5	25	0	0

Gráfico N° 13.



Interpretación:

En este caso los trabajadores en masa respondieron con un 45% que casi siempre desarrollan sus actividades en el departamento de recursos humanos con una actitud positiva y con un 30% rara vez lo realizan, es una postura que indica una revisión al comportamiento que se presenta en la organización.

Variable: Estudio del Comportamiento Laboral

Dimensión: Comportamiento

Indicador: Sentido de Pertenencia

Ítem 14: Consideras poseer un sentido de pertenencia en el departamento de recursos humanos para el beneficio de la satisfacción laboral

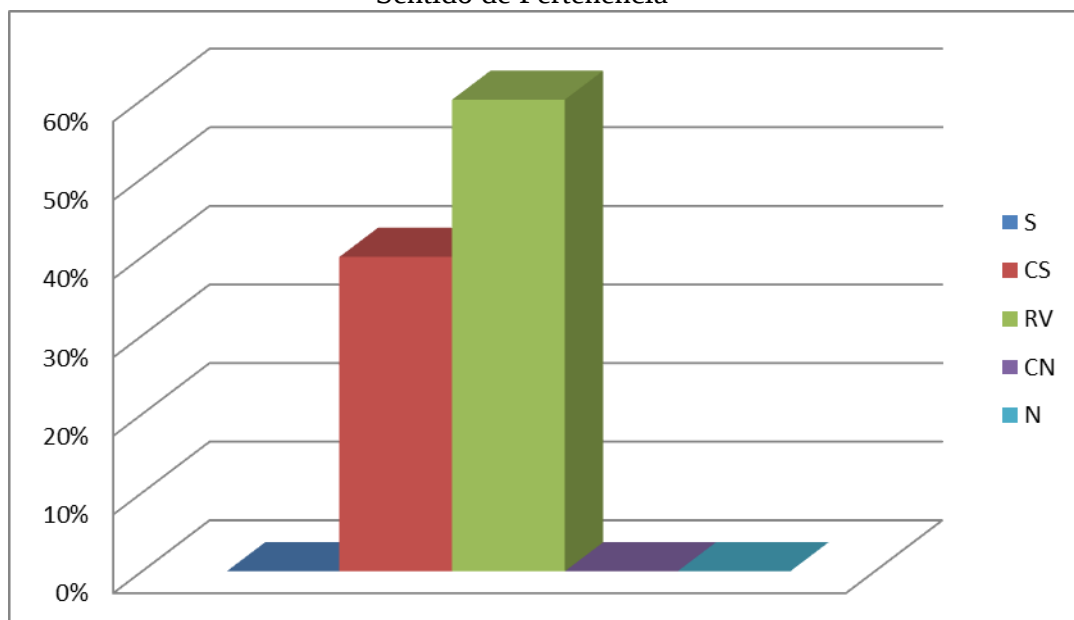
Cuadro 18.

Sentido de Pertenencia

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
12	0	0	8	40	12	60	0	0	0	0

Gráfico N° 14.

Sentido de Pertenencia



Interpretación:

Con respecto a este ítem un 60% considera que rara vez posee un sentido de pertenencia en el departamento de recursos humanos para el beneficio de la

satisfacción laboral, y un 40% está casi siempre ante la postura de tener un sentido de pertenencia para la mejora de su espacio laboral.

Variable: Estudio del Comportamiento Laboral

Dimensión: Comportamiento

Indicador: Control Emocional

Ítem 15: Durante la jornada laboral dependiendo de las situaciones que se te presentan posees control de tus emociones

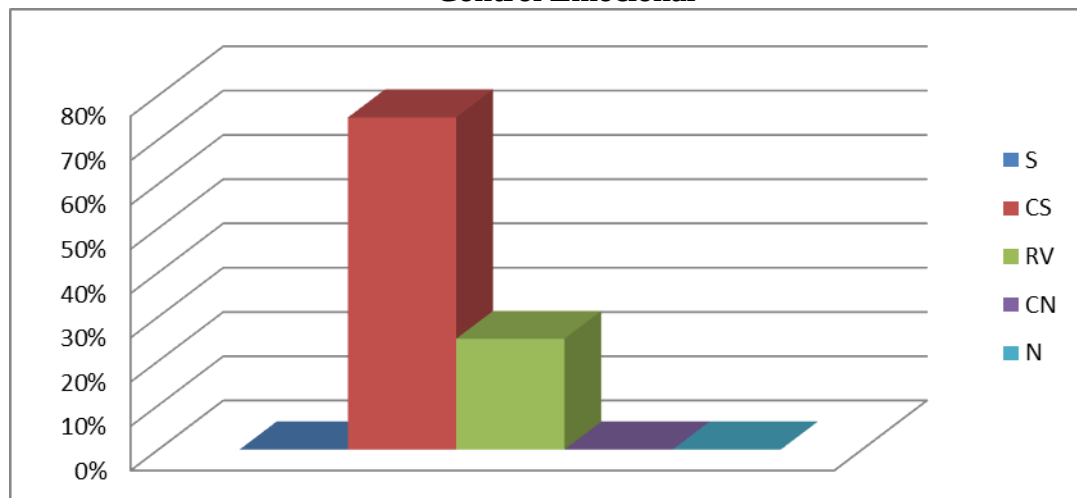
Cuadro 19.

Control Emocional

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
12	0	0	15	75	5	25	0	0	0	0

Gráfico N° 15.

Control Emocional



Interpretación:

En correspondencia con esta pregunta es importante saber hasta qué punto los trabajadores poseen un control emocional, donde el 75% respondieron que casi siempre durante la jornada laboral dependiendo de las situaciones que se te presentan poseen control de tus emociones y un 25% respondieron que rara vez lo controlan.

Variable: Estudio del Comportamiento Laboral

Dimensión: Comportamiento

Indicador: Relaciones interpersonales

Ítem 16: En el Ambiente laboral tus acciones se corresponden con las relaciones interpersonales que posees con el resto de los trabajadores en la empresa

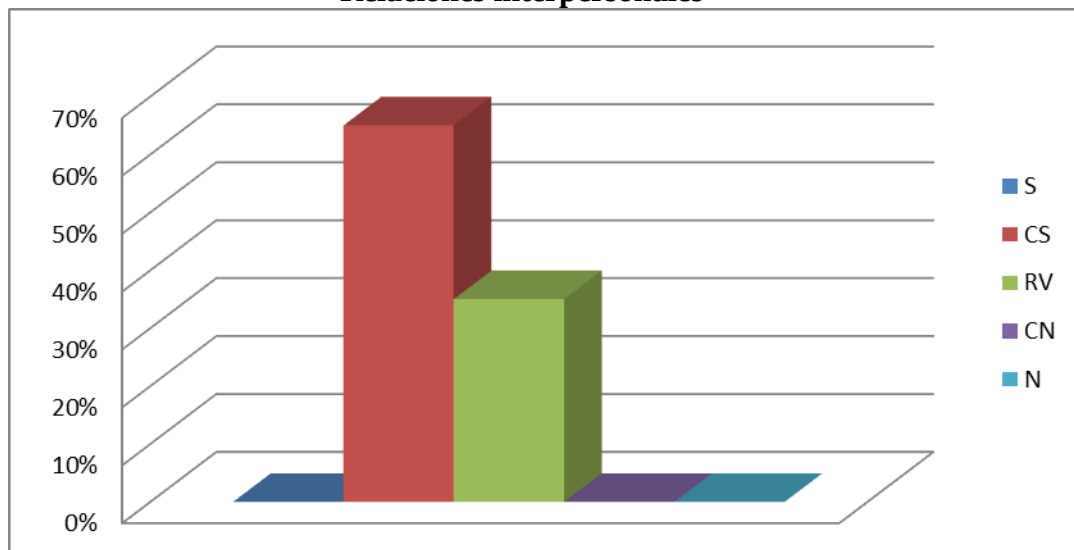
Cuadro 20.

Relaciones interpersonales

Ítems	S	%	C.S.	%	R.V.	%	C.N	%	N	%
12	0	0	13	65	7	35	0	0	0	0

Gráfico N° 16.

Relaciones interpersonales



Interpretación:

En esta pregunta las respuestas emitidas por los trabajadores se distribuyen en un 65% en el ambiente laboral casi siempre sus acciones se corresponden con las relaciones interpersonales que posee con el resto de los trabajadores en la empresa, otro 35% rara vez existe una correspondencia entre las relaciones personales y el comportamiento.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Entre los objetivos planteados en el estudio en función del primero denominado en Identificar los factores que influyen en la conducta del personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos, cuyos factores surgen entre las siguientes debilidades intervinientes:

- 1) La toma de decisiones en la organización se encuentra centralizada en los funcionarios de alto nivel jerárquico.
- 2) El espacio de trabajo es inadecuado.
- 3) La comunicación dentro de la organización no es asertiva y no existe la debida retroalimentación, por parte de los trabajadores encargados de ejercer la supervisión.
- 4) Los términos de la contratación, no responden a las expectativas personales de los trabajadores (remuneraciones, condiciones, entre otros).
- 5) Los trabajadores no perciben oportunidades de crecimiento, dentro de la organización.

Es posible que de continuar esta situación, que afecte negativamente al clima de la empresa en estudio, se podría llegar al descontento total por parte de la clientela, generando la pérdida de la misma, y no sólo eso, sino también el descontrol del personal que allí labora, lo que contribuiría en la formación de un ambiente de insatisfacción e incertidumbre dentro de la empresa para así poder cumplir con el segundo objetivo en función de estudiar las fortalezas y debilidades del Clima Organizacional y la satisfacción de los empleados que laboran en el Departamento de Recursos Humanos a partir de un proceso de formación permanente a los empleados del departamento.

De acuerdo al tercer objetivo en describir el tipo de comportamientos ante la optimización del clima organizacional y la satisfacción del personal que laboran en el Departamento de Recursos Humanos, después de develar las respuestas emitidas por los encuestados se pudo evidenciar una serie de comportamientos explícitos e implícitos en cada uno de ellos, la cual les impide desarrollarse en la organización, con la intención de formar parte de los elementos y compendios en la calidad de un clima laboral exitoso.

De manera que, los indicadores que exteriorizan los tipos de comportamientos que son demostrados por los miembros de la organización:

Comportamiento Agresivo

Comportamiento Indiferente

Comportamiento Neutral

Comportamiento por Modelamiento

En tal sentido, de denominación de este tipo de comportamientos, son estudiados de acuerdo a las respuestas del instrumentos aplicado, donde cada uno de estos comportamientos nacen de argumentos teóricos focalizados en el estudio del “*comportamiento humano*”, de ahí que es necesario estratificar, fundamentar ontológicamente los aspectos y factores que contribuyen a la incidencia de este tipo de reflejos por los miembros de la organización.

Comportamientos Agresivos: este tipo de comportamiento se evidencian cuando uno de los miembros de la organización lo comunica de manera oral, gestual o por omisión, ante la respuesta inmediata por una situación, existen elementos que hacen posible aflorar esta reacción con los demás donde de alguna manera se puede conocer las causas como no, a fin de poder evitar que ocurra constantemente.

Comportamientos Indiferentes: son aquellos que caracterizan a la persona que actúa de manera invisible, sin importar las consecuencias que pueda afectar directa o indirectamente en la organización.

Comportamiento Neutral: este tipo de acciones son los delicados en la organización, son aquellos que no se encuentran dentro ni fuera de la misma, similar al comportamiento indiferente pueden causar consecuencias en la misma bajo un apostura fría, simple que carece de componentes, habilidades y destrezas necesarias en la misma.

Comportamientos por Modelamientos: este tipo de comportamientos posee ventajas y desventajas ya que estos pueden generar un beneficio y un declive en la organización siguiendo patrones positivos o negativos, es necesario que la persona tenga la capacidad de poder revisar los argumentos que le permiten tomar el modo adecuado y satisfactorio individual como colectivo dentro de la empresa.

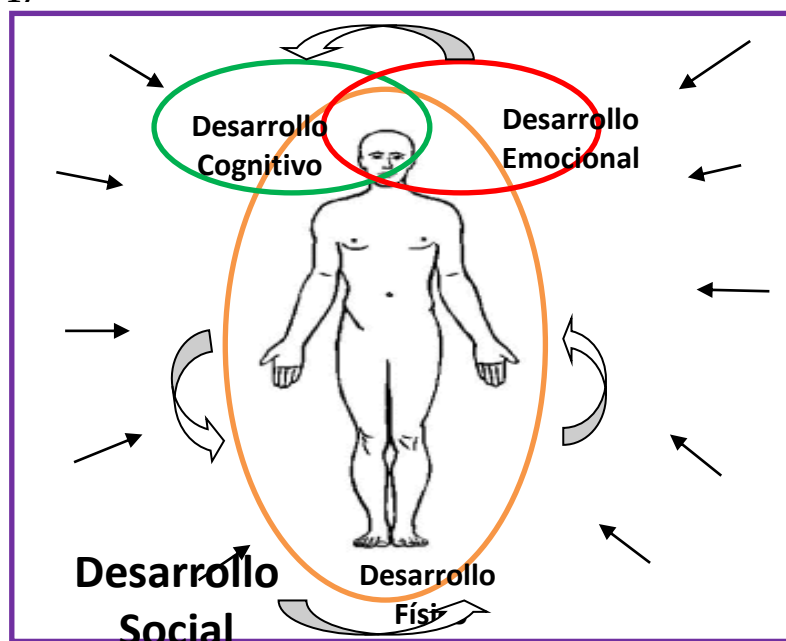
Tomando en cuenta estos tipos de comportamientos es necesario que los miembros del departamento puedan lograr optimización en el clima organizacional, bajo un compendio de argumentos que enriquezcan al personal como potencial humano para garantizar el éxito en la misma.

Argumentos Lógicos Racional en el Desarrollo Humano de Rice (1997)

Crecimiento intelectual del individuo adquirido por el ejercicio mental del aprendizaje de la enseñanza empírica. Es el crecimiento intelectual que se adquiere mediante el ejercicio mental del aprendizaje de la enseñanza empírica. En ese sentido el desarrollo humano es visto desde su complejidad por tanto se divide en cuatro (4) dimensiones, tales como físico, cognoscitivo, emocional y social.

Es un proceso por el cual cada ser humano tiene que vivir para ir creando una madurez adecuada a su edad. Es una secuencia de cambios tanto del pensamiento como sentimientos y sobre todo el más notorio es el físico, dándose estos cambios se llega a una madurez tanto intelectual, social como muscular y de esta manera el individuo se va desarrollando en todas sus dimensiones. A continuación se muestran las Dimensiones del Desarrollo Humano de Rice (1997, pag. 9), las cuales explican el ciclo vital del individuo en determinados momentos para su evolución:

Gráfico N° 17



Elaborado por: Carballo y Cayama (2016) Argumentos lógicos en el Desarrollo Humano tomado de Rice (1997)

Desarrollo físico

Incluye las bases genéticas del desarrollo, el crecimiento físico de todos los componentes del cuerpo, los cambios en el desarrollo motor, los sentidos y los sistemas corporales, se relaciona con temas de cuidado de la salud, la nutrición, el

sueño, el abuso de drogas y el funcionamiento sexual. (Rice, 1997, pág. 9)

Desarrollo cognoscitivo

Incluye los cambios en los procesos intelectuales del pensamiento, el aprendizaje, el recuerdo, los juicios, la solución de problemas y la comunicación, incluye influencias tanto hereditarias como ambientales en el proceso de desarrollo.(Rice, 1997, pág. 9)

Desarrollo emocional o socioafectivo

Se refiere al desarrollo del apego, la confianza, la seguridad, el amor y el afecto y una variedad de emociones, sentimientos y temperamentos, incluye el desarrollo del concepto de sí mismo y de la autonomía y un análisis del estrés, las perturbaciones emocionales y la conducta de representación. (Rice, 1997, pág. 9)

Desarrollo social

El desarrollo moral y de los padres y la familia, discute matrimonio, trabajo, roles vocacionales y empleo. (Rice, 1997, pág. 9)

Esto implica una, representación de las distintas perspectiva que las teorías del desarrollo humano plantea en el individuo que desde otro ángulo de determina como un proceso o multidisciplinario o multidimensionalidad del Ser, en el cual cada una de ellas enfocan lo importante de que es garantizar al sujeto un equilibrio de una personalidad sana e integral cuando, de allí que para que exista un progreso ideal es necesario revisar, estudiar, canalizar cada una de las dimensiones antes expuesta, con la intención de evitar un desequilibrio. A partir de los factores internos (biológicos) y otros externos (ambientales) siendo estos dos de igual categoría. Por tanto el

desarrollo humano puede verse en diferentes perspectivas o dimensiones que la componen.

Por su parte Chiavenatto (1992) establece que:

“es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor. Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente”

La planificación Gerencial y Estratégica

La función de planificar es tarea continua del gerente organizacional, el intento de planear un acto o planificar para los efectos de una acción presente, requiere de mucha observación en un área donde hay muchas variantes. Para que la idea preconcebida del plan resulte buena, estas variables deben ser evaluadas con razonable exactitud, debido que la planificación es la posibilidad de conseguir los objetivos perseguidos, lo cual se logra luego de una cuidadosa reflexión, concentración de esfuerzos y acción coordinada.

La planeación es una herramienta efectiva de control que permite informar los objetivos y mecanismos para cerciorarse en la ejecución de los planes acordados y corregir aquellas que se desvíen de los planes trazados.

Aunado a ello la organización es el proceso de determinar y establecer la estructura, los procedimientos y recursos necesarios apropiados para el curso de

acción seleccionado. Organizar es la preparación consciente, para la acción venidera, dando énfasis a la interrelación de las acciones.

En cualquier actividad o decisión de una empresa o institución, pública o privada, se ejecuta con la finalidad de lograr algo dentro de un cierto contexto; el lograr algo está relacionado con la operación, y el contexto está relacionado con la estrategia.

Por otra parte, el rol de la alta gerencia es cada vez más relevante, y es la causa visible del éxito. La causa no visible son los recursos humanos y tecnológicos, entre los cuales se encuentran los departamentos de planificación, como alguien obligado a pensar en el futuro. Los departamentos de planificación están llamados a manejar la “secretaría” del plan estratégico el cual en realidad le duele a toda la institución, versus el enfoque tradicional de ser sus “dueños”, pues la planificación pasó de ser una actividad reservada a unos pocos, a convertirse en una actividad de esfuerzos compartidos a través de la cual se busca el compromiso y la identificación, así como se refuerza el liderazgo.

Además, Sánchez (2001) plantea que es bueno que los planificadores provengan de áreas fuertes y evaluar los ajustes que sobre la marcha, deben efectuarse al mapa de ruta; no puede esperarse un período completo de planificación para ver si la estrategia funcionó. El proceso de planificación debe incorporar factores externos influyentes, tales como clientes, proveedores, aliados estratégicos y complementos en las líneas de integración vertical y horizontal. Especialmente la conciencia de que los docentes son algo especial y digno de ser perfilados en los ejercicios de visión; tradicionalmente estos ejercicios eran muy de cara adentro y minimizaban los impactos externos.

De allí que la incorporación de este modo de planificar incluye como requisitos, la capacidad de gerenciar estratégicamente, manejando simultáneamente procesos de

reingeniería hacia delante y hacia atrás, y la capacidad de pensar estratégicamente para transformar y tomar ventaja positiva de los cambios, a medida que se producen. En estos momentos de crisis e incertidumbre, es importante dedicarle un poco de tiempo a darle forma al futuro; y la planificación estratégica con un enfoque pragmático está allí para eso; solo es cuestión de tomar la decisión y comenzar a pensar en grande.

En tal sentido, la proyección de organizar, es instituir actividades interrelacionadas y ordenadas, desempeñadas por agrupaciones (personas, áreas, órganos, sociedades, entre otros) con funciones, responsabilidades, autoridad, facultad y jerarquías bien definidas que cumplan con eficiencia los objetivos establecidos.

Cualquier grupo de personas al organizarse para resolver un problema o satisfacer una necesidad, es implícito que se ha formado una organización. Toda empresa cuenta, en forma explícita o implícita, con un cierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros componentes de la misma. En consecuencia, se puede establecer que la estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de la misma.

Es una realidad que toda organización cuenta con una estructura, la cual puede ser formal o informal. La formal es la estructura explícita y oficialmente reconocida por la empresa. La estructura informal es la resultante de la filosofía de la conducción y el poder relativo de los individuos que componen la organización, no en función de su ubicación en la estructura formal, sino en función de la influencia sobre otros miembros.

Visión del desarrollo organizacional en el estudio comportamiento vs satisfacción laboral

La aparición, fusión y consolidación de las organizaciones, y su creciente tamaño y complejidad, van de la mano con el desarrollo económico de los pueblos, la dinámica de este desarrollo en buena parte es relacionada con el trabajo asalariado, esto ha generado un cuestionamiento en los países de América Latina en cuanto a la manera de percibir la gerencia y accionistas de las mismas, tanto públicas como privadas.

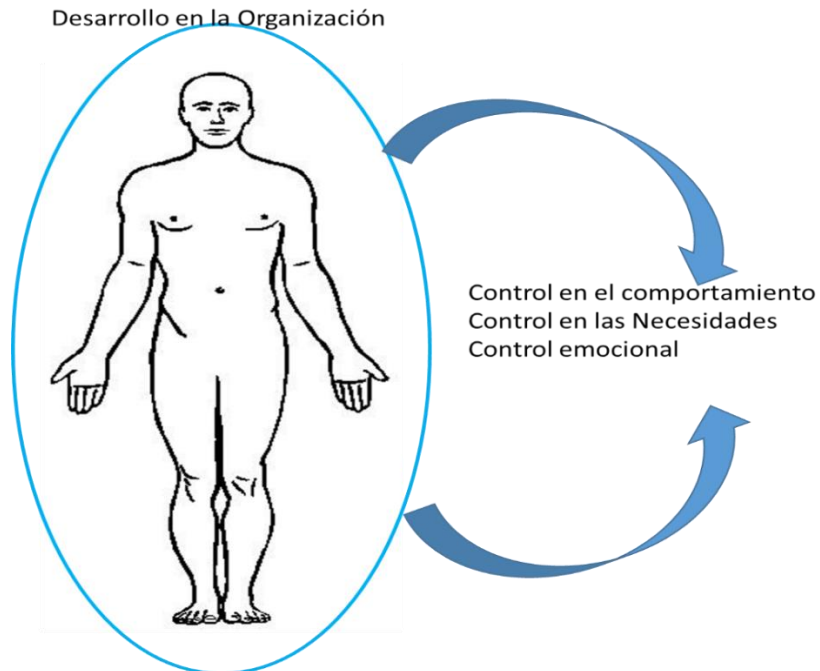
De aquí que las organizaciones nacen cuando se relacionan e interactúan las personas en busca de un objetivo común. Chiavenato, (2007) indica que: “Las organizaciones se caracterizan por un “conjunto de relaciones sociales estables creadas deliberadamente con la explícita intención de alcanzar objetivos y propósitos”. (p.318). Así, una organización es una unidad social dentro de la cual las personas establecen relaciones estables entre sí, orientadas a facilitar el logro de un conjunto de objetivos o metas.

La organización actúa en un medio ambiente y su existencia y sobrevivencia depende de la forma como ella se relaciona con ese medio. Por lo tanto, la organización debe ser estructurada y dinamizada en función de las condiciones y circunstancias que caracterizan el medio en que operan, de manera que cada uno de los que hacen vida en ella deben considerar y tener control en el comportamiento, tener control de necesidades y un control emocional.

Refiriendo las preposiciones antes expuestas, estas fundamentan la esencia como cuerpo de una organización, enfatizando que la nomenclatura de estos elementos hacen que pueda enriquecer un clima y ambiente laboral óptimo, tomando como referencia que el cuerpo humano es una “*organización*” y para que esta se mantenga estable como segura debe alimentar, revisar, construir una entidad con las bases bien

estructuradas para garantizar un funcionamiento y servicio de calidad, que paralelamente funde una imagen corporativa.

Grafica N° 18



Elaborado por: Carballo y Cayama (2016) Componentes en el Desarrollo de la Organización

Es interesante revelar que toda organización es compleja por naturaleza, por ende estudiar cada uno de los aspectos, elementos, conjuntos, criterios, premisas, proposiciones desde el “darse cuenta”, considerando que los procesos son ciclos de vida dentro de una organización y de ella depende valorar los esfuerzos, compromisos, sentidos de pertenencia, reconocimientos, con la intención de superar las adversidades hacia el éxito en la empresa.

Postura Lógica de la Esencia en una Organización

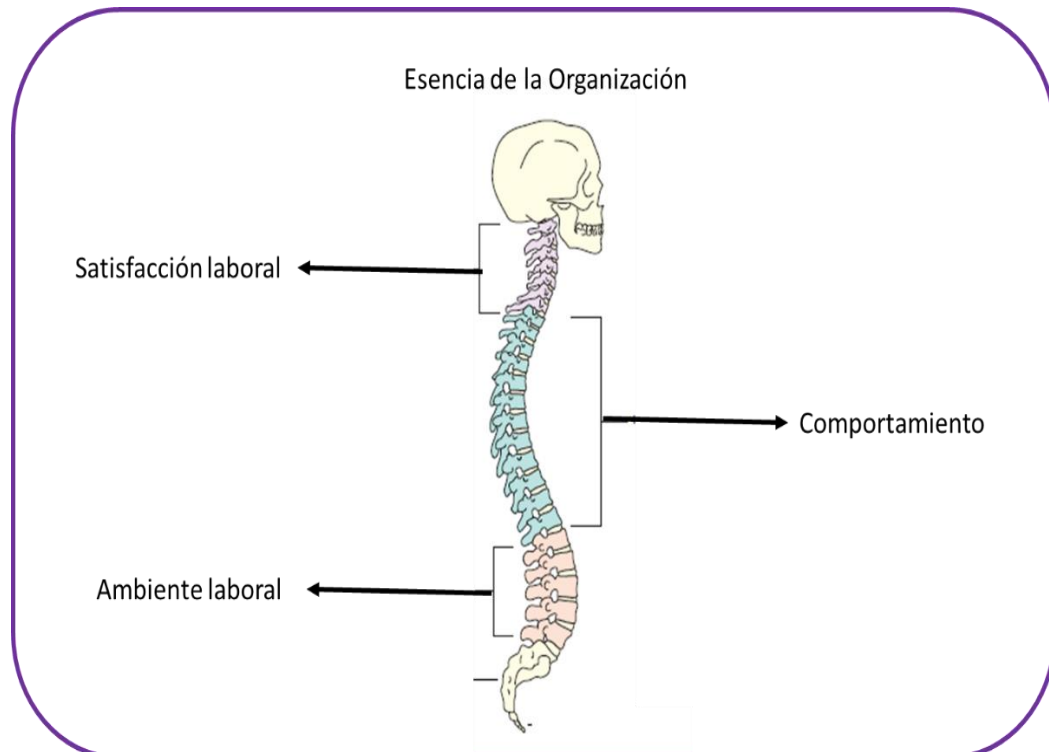
En tal sentido, la proyección conceptualizada de organizar, significa en instituir actividades interrelacionadas y ordenadas, desempeñadas por agrupaciones (personas,

áreas, órganos, sociedades, entre otros) con funciones, responsabilidades, autoridad, facultad y jerarquías bien definidas que cumplan con eficiencia, efectividad y eficacia, los objetivos establecidos, derivando una serie de acciones que impulsan a la complacencia del empleado a obtener:

- Satisfacción Laboral
- Comportamiento
- Ambiente Laboral

Considerando lo descrito anteriormente, son las fibras que sostienen la columna vertebral y facilita la movilización de la organización simbolizada por el cuerpo humano que funcionan de manera acoplada como un todo, articulando aspectos vinculados al desarrollo humano hacia el éxito y la calidad de la organización.

Grafico N° 19



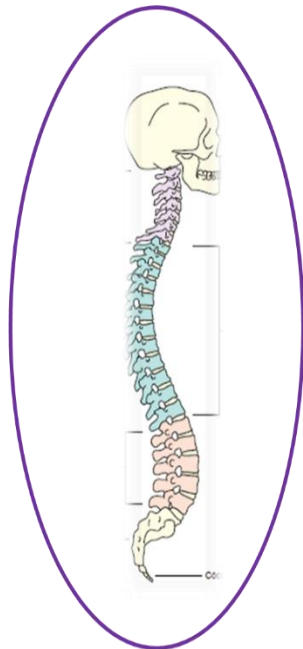
Elaborado por: Carballo y Cayama (2016) Fundamentos como esencia de la Organización

**Comportamiento vs satisfacción laboral
hacia la optimización del clima organizacional**

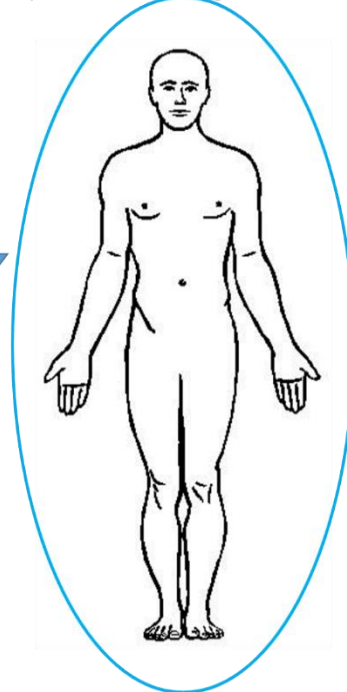
Desde una apología en la interacción de los elementos que son esencia en la organización, se busca establecer la influencia organizacional hacia el desarrollo del individuo proyectadas conjuntamente en organizar, instituir actividades interrelacionadas y ordenadas, desempeñadas por agrupaciones (personas, áreas, órganos, sociedades, entre otros) con funciones, responsabilidades, autoridad, facultad y jerarquías bien definidas; considerando cada principio a partir de su naturaleza por la cual existen en su funcionamiento y responden a un proceso sistémico, inductivamente obteniendo producciones probables y deductivamente precisando los resultados de manera necesaria.

Grafico N° 20

Fortalecer la Esencia de la Organización



Optimiza un Clima Organizacional



Elaborado por: Carballo y Cayama (2016) comportamiento vs satisfacción laboral hacia la optimización del clima organizacional

Tal como se contempla en la figura anterior, formación de dos o más elementos que surgen en el proceso de experiencias a partir de vincular, articular la esencia de la organización con el clima organizacional para la construcción de un todo. Ya que el clima se refiere a las características del medio ambiente las cuales son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve, generan movimientos, acciones que aplicadas en el comportamiento del individuo fortifica los conocimientos administrativos y conjuntamente propicia el desarrollo y crecimiento de las organizaciones.

Recomendaciones

Las recomendaciones que a continuación se manifiestan son con el fin de que en futuras investigaciones puedan mejorarse los resultados obtenidos:

- 1.-Fomentar los programas de desarrollo de los trabajadores para elevar la satisfacción laboral para minimizar los comportamientos ante el clima organizacional, esto influirá significativamente en la mejora de la eficiencia de sus operaciones.
- 2.-Estar monitoreando al menos continuamente durante el año fiscal los niveles de satisfacción laboral de los empleados del departamento de recursos humanos ya que estos constituyen una importante pieza en el engranaje de las organizaciones.
- 3.-Realizar investigaciones sobre los factores motivacionales, reconocimiento personales, procesos comunicacionales y de liderazgo, que permitan aumentar los

conocimientos acerca del comportamiento, recurso humano como un recurso fundamental de toda organización.

Así mismo, se recomienda la revisión y el estudio del tema dentro de algún tiempo, con el objetivo de comprobar si los resultados obtenidos en la investigación han sufrido modificaciones a causa del factor tiempo.

Es conveniente realizar nuevamente el estudio luego que se mejore la situación actual del país y la que se vive en las organizaciones hoy en día, con el propósito de contrastar la relación de las variables Comportamiento vs Satisfacción Laboral y de qué manera influye en el Clima Organizacional.

Es recomendable aplicar el estudio en otros sectores con la finalidad de comparar los resultados arrojados respecto a la relación entre la variable Comportamiento vs Satisfacción Laboral y de qué manera influye en el Clima Organizacional.

Lista de Referencias

- Arancibia, J. (2007) Clima Organizacional como Herramienta de Gestión <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/223/jam.htm> (Consultado julio 2015)
- Arias, F. (2006) Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme 6º Edición. Caracas Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas. Gaceta Oficial N° 36.860. Publicada en fecha 30-12-1999. Caracas. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta oficial N° 37.305 de Fecha 17 de Octubre de 2001. Caracas. Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial N° 6.076. En Fecha del 08 de Mayo del 2012. Caracas. Venezuela
- Bennis, (1966). Desarrollo Organizacional, Madrid. España.
- Brunet, L. (2004). El Clima de trabajo en las Organizaciones. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Brunet, L (2009). El clima de trabajo en las Organizaciones. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Caballero, K (2002) El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza [//www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf](http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf) (Consultado julio 2015)
- Calzadilla, M. (1998) Planificación Educativa. Revista Movimiento Pedagógico. N° 5 (15).
- Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. 3ra. Edición. Edit. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000) Introducción a la Teoría de la Administración Colombia. Editorial LTDA.
- Chiavenato, I (2005). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

- Delgado de Smith, Y. (2013) La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y respuestas. 2º reimpresión de la tercera edición. Universidad de Carabobo.
- Drucker, P. (2001). La Gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas. Buenos Aires. 6ta. Edición. Editorial
- Fernández, M, Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación. Editorial Díaz de Santos. Libro en línea. Disponible en:http://books.google.co.ve/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover&dq=Eficacia+organizacional:+Concepto,+desarrollo+y+evaluaci%C3%B3n. (Consulta 2015, Julio 10).
- Flores, A. (2012) Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Maestría en Administración de Trabajo y Relaciones Laborales.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donelly, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del Clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Documento en línea. Disponible en: <http://www.calidad.org> [consulta: 2015, Enero 14].
- Heredia, K. (2013) El clima organizacional y la satisfacción laboral. Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, Maestría en Educación Mención: Orientación y Asesoramiento.
- Hernández, R, Fernández, C., Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá-Colombia McGraw Hill Interamericana
- Jiménez, R. (2010) Influencia de la adquisición del banco de Venezuela grupo Santander, por parte del gobierno nacional en el clima organizacional de la ag. Candelaria valencia
- Kaufman, R. (2001) Planificación de sistemas educativos. Editorial Trillas, S.A. de C.V. Séptima Edición. México.
- Martínez, María (2003). La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores. Editorial Díaz de Santos. Libro en Línea. Disponibles en: [http://books.google.co.ve/books?id=Kpw9ao_HqVIC&pg=PA70&dq=caracteristicas+del+clima+organizacional%2B+martinez+\(2003\)](http://books.google.co.ve/books?id=Kpw9ao_HqVIC&pg=PA70&dq=caracteristicas+del+clima+organizacional%2B+martinez+(2003)). (Consulta 2015, Enero 01).

- Munch, G. (1998). Más allá de la excelencia y la calidad total. Editorial Trillas. México.
- Oropeza, M. (2011) Diseñar estrategias para optimizar el clima organizacional de la gerencia en la prevención y control de pérdidas de empresas petroleras de exploración, producción, refinación, distribución. Universidad de Carabobo Maestría en Administración de Empresa, Mención Gerencia Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Rice, P. (1997). Desarrollo humano Estudio del ciclo vital. México: Príncipe-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (1994). Comportamiento organizacional. Editorial Pearson. México.
- Robbins, S (2004). Comportamiento organizacional. Editorial Pearson. México.
- Robbins, S (2005). Administración. Editorial Pearson. México.
- Stoner, J. (2005) Administración. (2ª ed.). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica, S.A.
- Sulbaran, J. (2002). El rol de la gerencia en los procesos de cambio. Revista de Economía, (14), 193-206. [Revista en línea] Disponible: http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_14/Pdf/Rev14Sulbaran [Consulta: 2015, Enero 7]
- Trejo, M. (2013) Evaluar el clima organizacional de las empresas del sector alimentos del Grupo Sindoni. Universidad de Carabobo Maestría en Administración de Empresa, Mención Gerencia Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Sánchez, M. (2001) Taller de Gerencia Educativa. CENPROASED. Caracas
- Sánchez, J. (2004). Alta gerencia Educativa. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño IPLAC, Universidad de Verano. La Habana.

Anexos



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



Estimado encuestado:

Con el siguiente instrumento se pretende recoger información acerca del comportamiento y satisfacción laboral ante el clima organizacional, dicha información es estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Lea detenidamente y marque su respuesta donde considere pertinente, gracias por su colaboración.

A continuación encontrará algunas preguntas acerca de la Estimulación de la conducta sana.

Las Investigadoras

Instrumento Cuestionario

N°	Ítems	S	C.S.	R.V.	C.N	N
1	Realiza las tareas claramente definidas en la organización					
2	Consideras que el nivel de supervisión contribuye a desarrollar mejor tus tareas en la empresa					
3	En la empresa existe suficiente recompensa y reconocimiento por la labor desarrollada en el departamento					
4	Dadas sus funciones desempeñadas en el departamento de recursos humanos, es justa la remuneración económica y los beneficios que recibo					
5	Recibe "en forma oportuna" la información que requiere en su área laboral					
6	En el departamento puedes tomar decisiones (iniciativa) y hacer las cosas por usted mismo (a) para cumplir las metas					
7	Consideras que las condiciones de trabajo existentes en el área donde desempeña son adecuadas					
8	Usted se sienta vinculado (a) y comprometido (a) con su trabajo					
9	Considera que se siente satisfecho porque ha podido contribuir en el proceso laboral del tipo de trabajo que realiza en la empresa					
10	Recibe de su jefe reconocimiento positivo por hacer bien su trabajo					
11	Se encuentra satisfecho con la relación de trabajo existente con los compañeros y el jefe en el ambiente laboral					
12	Usted se considera pieza clave en la empresa y miembro valioso en su equipo de trabajo					
13	Desarrolla sus actividades en el departamento de recursos humanos con una actitud positiva					
14	Consideras poseer un sentido de pertenencia en el departamento de recursos humanos para el beneficio de la satisfacción laboral					
15	Durante la jornada laboral dependiendo de las situaciones que se te presentan posees control de tus emociones					
16	En el Ambiente laboral tus acciones se corresponden con las relaciones interpersonales que posees con el resto de los trabajadores en la empresa					

Elaborado por Carballo y Cayama (2016)



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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN A JUICIOS DE EXPERTO

Experto: _____

Nivel Académico: _____

Teléfono Celular: _____

Como Docente de la Universidad de Carabobo, he revisado el Instrumento de recolección de datos de la Investigación titulada: **ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORAN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**, presentado por las Bachilleres: Carballo Andreina Cédula de Identidad V- 16.580.038, y Cayama María Cédula de Identidad V- 16.291.259, Cédula de Identidad V- ; el cual consiste en una cuestionario que consta de dieciséis (16) ítems, con respuestas dicotómicas y abiertas.

Esta encuesta fue comparada con el Cuadro de Metodológico de variables presentado por los sustentantes, a la par de los objetivos específicos de los investigadores. Una vez revisado, se considera **VALIDO** este instrumento, con un rango de **ALTA**, según los resultados parámetros aceptados en la validez del mismo. Se sugiere revisar los indicadores y realizar las correcciones indicadas en el cuadro adjunto, a fin de elevar el rango de validación.

En Valencia, a los 20 días del mes de Noviembre del año dos mil quince

Cuadro Metodológico

Título del Trabajo de Investigación: ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO VS SATISFACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORAN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS HACIA LA OPTIMIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

ÍTEM	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		Observaciones
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		% adecuado
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
Resultados							
Se requiere la opinión de 3expertos para certificar el 100% de la validez							