



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A.
UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO**

Autoras:

Nava, Solimar

Nava, Geraldine

Zambrano, Leila

Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A.
UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO**

Tutor:

Lcdo. Carlos Ustariz Rodríguez.

Autoras:

Nava, Solimar

Nava, Geraldine

Zambrano, Leila

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Administración Comercial**

Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A.
UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO**

**Tutor:
Carlos Ustariz Rodríguez**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: Carlos Ustariz Rodríguez
C.I. 1.876.789**

Bárbula, Noviembre de 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



ACTA DE APROBACIÓN

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO”, presentado por: **Nava, Solimar**, C.I. 17.193.127 para optar al Título de Licenciada en Administración Comercial, **Nava, Geraldine**, C.I. 18.434.494 para optar al Título de Licenciada en Administración Comercial y **Zambrano, Leila**, C.I. 18.086.203 para optar al Título de Licenciada en Administración Comercial; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:
_____ a los _____ días del mes de _____ del año _____

Coordinador

Miembro Principal

Tutor

Miembro Principal

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Grado a primeramente **a Dios...** por esa fuerza y esa voluntad que me das siempre para poder seguir adelante y mostrarme siempre el camino correcto que debo seguir...

A **mis padres** que siempre han estado conmigo a lo largo de mi vida apoyándome, guiándome y dándome sus buenos consejos...

A **mi novio** que siempre ha estado allí dándome todo su apoyo y alentándome a seguir adelante...

A **mis hermanas, a toda mi familia** que gracias a Dios siempre hemos estado unidos...

Nava, Geraldine

DEDICATORIA

Dedico este Logro:

A Dios por guiarme y acompañarme en este largo camino de mi vida ya que sin su compañía nada se consigue.

A mi madre y a mi padre porque me motivaron, me aconsejaron y me dieron valor para seguir hacia delante, y con mucho sacrificio me han ayudado a levantarme después de cada tropiezo para así lograr mis metas propuestas.

A mis Hermanas que me brindaron su apoyo en todo momento, en especial a mi hermana **Geraldine**, que aparte de ser mí hermana, ha sido mi amiga y compañera de estudio en todo este recorrido.

A mi familia en general, en especial a mi tía **Lourden Borregales** que de forma indirecta también ayudó a lograr mi meta y a hacer realidad este sueño.

A Frank Arias que en todo momento me brindó su apoyo y colaboración y a quien le confié todos los momentos agradables y desagradables vividos.

LOS AMO!!

Nava, Solimar

DEDICATORIA

Especialmente a **Dios** todopoderoso, por permitirme ser quien soy y l donde estoy, por darme la fuerza necesaria para superar cada obstáculo encontrado en el camino.

A mi esposo **Juan Carlos** por brindarme su amor incondicional, su apoyo cuando más lo necesitaba y por siempre creer en mí.

A mi hermosa y adorada hija **Anabella Gisselle**, quien me prestó el tiempo que le pertenecía para lograr alcanzar mi meta, esto es por ti y para ti mi chiquita.

A mi madre **Reina** y padre **Williams** por ser mi guía, por enseñarme desde pequeña a ser perseverante y demostrarme que QUERER ES PODER.... Esta victoria es para ustedes mis amados padres sin ustedes no lo hubiese logrado.

A mis hermanos y sobrinos por creer en mí y darme ánimos cuando más lo necesitaba.

Zambrano, Leila

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por guiar mi camino en todo momento, por regalarme cada día de vida y por permitirme lograr esta meta tan anhelada...

A mis padres **Solmaira y Armando** por comprenderme, ayudarme y ser un apoyo incondicional, pero sobre todo por ser mi mayor fortaleza y mi guía...

A mis hermanas **Solangie y Angimar** y a toda mi familia quienes de una u otra manera siempre han sido de gran apoyo para mí y mi hermana **Solimar** quien además es mi compañera de tesis, porque ha sido un gran apoyo durante el transcurso de la carrera y me ha brindado su ayuda siempre que la necesito...

A mi tía **Lourden Borregales** quien fue de gran ayuda para la elaboración de nuestro trabajo de grado...

A mi **Novio**... por brindarme todo su apoyo y entusiasmo y por darme fuerzas en los momentos difíciles. Gracias por tu amor y paciencia...

A mi compañera de tesis **Leila Zambrano** por su ayuda y apoyo durante el desarrollo de nuestro trabajo de grado...

A nuestro tutor **Carlos Ustariz Rodríguez** por su asesoramiento y por darnos las estrategias necesarias para realizar este Trabajo de Grado...

A la empresa **Idesa Fundimeca C.A** por abrirnos las puertas de sus instalaciones y brindarnos el apoyo necesario para la realización de nuestro trabajo de grado...

A todas aquellas personas que aunque no fueron nombradas siempre estuvieron presentes, ayudándome a lo largo de mi carrera....

¡A TODOS MUCHISIMAS GRACIAS!

Nava, Geraldine

AGRADECIMIENTO

Principalmente a **DIOS** por darme vida y salud, por bendecirme para poder llegar a esta etapa de mi vida.

A mi tutor de Tesis **Carlos Ustariz Rodríguez**, por su asesoramiento y por darnos las estrategias necesarias para realizar este Trabajo de Grado.

A la **Universidad de Carabobo** y a los profesores de dicha institución por los conocimientos y formación impartidos durante toda mi carrera.

A la **empresa Idesa Fundimeca**, por prestar sus instalaciones para que se llevara a cabo esta investigación.

A todo el **personal de dicha Organización** y a la **Licda. Normarina Díaz** por su colaboración prestada.

GRACIAS!!

Nava, Solimar

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por ser mi fiel acompañante, guiándome siempre por el camino del éxito, brindándome salud y fuerzas para lograrlo.

A mi esposo **Juan Carlos**, por estar presente en los momentos desagradables de mi trayecto, brindándome ánimo para seguir siempre adelante.

A mi hija **Anabella**, que con su sonrisa me llena de alegría y de amor, siendo ella mi motivo más grande para alcanzar mis sueños.

A mis padres **Reina** y **Williams** por siempre brindarme su amor, su apoyo y su colaboración... ¡LOS AMO!

A mis compañeras **Solimar** y **Geraldine**, por darme su apoyo, su amistad y por compartir tantos momentos juntas en esta travesía. ¡LO LOGRAMOS AMIGAS!

Al profesor **Carlos Ustariz**, por prestarnos su colaboración para la elaboración de nuestro trabajo de grado.

A la **Universidad de Carabobo** y a todos los **profesores** que me brindaron la formación académica en el transcurso de mi carrera.

A mis hermanos, sobrinos y suegros que de alguna manera contribuyeron con su ayuda para la elaboración del trabajo de grado.

;;;MUCHISIMAS GRACIAS!!!

Zambrano, Leila



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A.
UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Tutor: Ustariz Rodríguez Carlos

Fecha: Agosto 2011

Autoras:

Nava, Geraldine

Nava, Solimar

Zambrano, Leila

RESUMEN

El presente trabajo de investigación surgió por la necesidad de conocer, cuál es la relación entre entorno laboral y calidad del clima organizacional de la empresa Idesa Fundimeca C.A. con el propósito de contribuir con el mejoramiento continuo del clima organizacional y al logro de una mayor eficiencia y productividad dentro de la organización. Para el logro de este trabajo de investigación, se desarrollaron cuatro objetivos específicos relacionados con el ambiente físico donde se desenvuelven los trabajadores, las políticas organizacionales que se emplean para la administración de los recursos humanos, cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores en la calidad del entorno laboral con el fin de formular estrategias para mantener o mejorar el clima organizacional de la empresa. La investigación es, según la estrategia adoptada, de campo, no experimental, ya que se trabajó directamente con los sujetos involucrados pero sin realizar ningún tipo de manipulación o cambio, asimismo puede clasificarse como una investigación de tipo descriptiva por tener un diseño de investigación planeado y detallado, en donde se busco reflexionar entre las variables entorno laboral y clima organizacional, además está basado en información sobre datos primarios. En este orden de ideas se realizó una investigación definida para analizar el comportamiento y características de la población la cual está conformada por 485 trabajadores, entre empleados y obreros, siendo la parte más amplia la de obreros, con un total de 392, y 93 empleados. En tal sentido, en esta investigación se utilizó la técnica de análisis cuantitativa, por medio de la aplicación de encuestas y luego se procedió al procesamiento de los datos obtenidos para su posterior análisis estadístico e interpretación de los resultados. En donde se concluyó que existe relación entre entorno laboral y calidad del clima organizacional de la empresa Idesa Fundimeca, C.A. puesto que, se observo que aun cuando la empresa no otorga un sistema de recompensa ajustado a las necesidades del trabajador, los mismos, se sienten satisfechos por otros factores organizacionales, como la buena comunicación, buenas relaciones interpersonales, un ambiente físico acorde y una estructura organizacional bien definida, lo que hace que exista un buen clima organizacional.

Palabras Claves: Entorno Laboral, Calidad del clima organizacional.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPÚS BARBULA**



**RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A.
UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Tutor: Ustariz Rodríguez Carlos

Fecha: Agosto 2011

Autoras:

Nava, Geraldine

Nava, Solimar

Zambrano, Leila

ABSTRACT

The present investigation arose from the need to know, what is the relationship between work environment and quality of organizational climate Ideas Company Fundimeca CA in order to contribute to the continuous improvement of organizational climate and achieving greater efficiency and productivity within the organization. To achieve this research, developed four specific objectives related to the physical environment where workers operate, organizational policies that are used for human resource management, what is the level of satisfaction of workers in the quality work environment in order to develop strategies to maintain or improve the organizational climate of the company. The research is, according to the strategy, field, not experimental, and we worked directly with the individuals involved but without any kind of manipulation or change, can also be classified as a descriptive research by having a planned research design and detailed, where it seeks to reflect between workplace variables and organizational climate, as well as information is based on primary data. In this vein defined research was conducted to analyze the behavior and characteristics of the population which consists of 485 workers, including employees and workers, being the widest part of workers, with a total of 392, and 93 employees . In this sense, this research used quantitative analysis technique, through the use of surveys and then proceeded to process the data for subsequent statistical analysis and interpretation of results. In which concluded that there is a relationship between work environment and quality of organizational climate Fundimeca Ideas Company, CA since, it was observed that even though the company does not provide a reward system tailored to the needs of the worker, the same, feel good by other organizational factors such as good communication, good interpersonal relationships, physical environment and a structure consistent organizational well-defined, which means there is a good organizational climate.

Keywords: Workplace, Quality of organizational climate

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL

Fecha Emisión: 01 / 02 / 2011

Prof. (a): Carlos Ustariz Rodríguez
Presente.-

Después de haber analizado en detalle las distintas líneas de investigación enmarcadas en el Catálogo de la Oferta Investigativa; nos es grato comunicarle que el equipo conformado por:

| Nombre y Apellido | Cédula | Teléfono | e-mail | Mención |
|-------------------|------------|--------------|----------------------------|---------|
| Leila Zambrano | 18.086.203 | 0426-2440867 | leilaz4@hotmail.com | AC |
| Geraldine Nava | 18.434.494 | 0412-4173918 | geraldinenavab@hotmail.com | AC |
| Solimar Nava | 17.193.127 | 0414-5820638 | solimarnava@hotmail.com | AC |

Lo ha seleccionado(a) como tutor(a) de contenido para que nos conduzca, en virtud de su formación y experiencia en el área, en el proceso de investigación integral que debemos de emprender para lograr una apropiada formación profesional, la cual se reflejará en el desarrollo y ejecución de nuestro Proyecto y Trabajo de Grado.

Este equipo, igualmente, ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante a la cual usted está adscrito.

Área: Desarrollo Socioeconómico y Organizacional

Línea: Empresa, Cultura y Sociedad

Interrogante: ¿Cuál es la incidencia del clima organizacional sobre la calidad del ser?

Estamos seguros que con su orientación se fortalecerá la línea de investigación en la cual usted constituye un representante activo.

En conformidad con la Postulación Tutorial:

Período: 2S/2010

C.I. 1.876.789
Telf. 0241-8223346
e-mail: custariz@hotmail.com



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: PROF. SHENNI DIAZ. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ.

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO I | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|---------------|--------------|---|---------------|
| El Problema Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones | 1.- | 26-01-2011 | Realizamos el primer encuentro con el tutor para solicitar su asesoría para nuestro trabajo de grado. Y se fijó una nueva fecha de consulta para mostrar el título del trabajo. | Tutor: |
| | | | | Est. /Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est. /Invest. |
| | 2.- | 02-03-2011 | Se hizo la entrega del título, planteamiento del problema, justificación y objetivos del trabajo para su revisión. Y se fijo la fecha para la próxima asesoría. | Tutor: |
| | | | | Est. /Invest. |
| | | | | Est. /Invest. |
| | | | | Est. /Invest. |
| | 3.- | 16-03-2011 | Se recibieron las correcciones, se entregó la carta de postulación tutorial para su aceptación. | Tutor: |
| | | | | Est. /Invest. |
| | | | | Est. /Invest. |
| | | | | Est. /Invest. |
| | 4.- | 30-03-2011 | Se realizaron las correcciones sugeridas y se recibió la carta de postulación firmada. | Tutor: |
| | | | | Est. /Invest. |
| | | | | Est. /Invest. |
| | | | | Est. /Invest. |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: PROF. SHENNI DIAZ. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ.

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO I | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|---------------|--------------|---|--|
| El Problema | | | | |
| Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones. | 5.- | 06-04-2011 | Se sugirió reforzar el planteamiento del problema. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 6.- | 13-04-2011 | Se acordó modificar los objetivos específicos y se realizaron cambios en el título. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 7.- | 27-04-2011 | Ampliar la justificación y explicar de forma más detallada | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | | | | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ. Telf. Del Tutor: 0241-822-33-46

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO I | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|---------------|--------------|--|--|
| El Problema | | | | |
| Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones. | 8.- | 02-05-2011 | Se modificó el titulo, agregar términos teóricos al planteamiento del problema y modificar uno de los objetivos específicos. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 9.- | 11-05-2011 | Se hizo la entrega del Capítulo I completo para su revisión se concertó una nueva fecha de consulta. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 10.- | 18-05-2011 | Se recibió el Capitulo I, con las correcciones solicitadas por el tutor. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 11.- | 25-05-2011 | Se hicieron las ultimas correcciones en cuanto a la redacción del Capítulo I. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ. Telf. Del Tutor: 0241-822-33-46

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO II | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA | | |
|---|---------------|--------------|---|--------------|--|--|
| Marco Teórico Referencial | | | | | | |
| Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos. Marco Normativo Legal (opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional). | 1.- | 01-06-2011 | Se entrega el Capítulo II completo para su revisión. | Tutor: | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | 2.- | 08-06-2011 | Se le agregaron nuevas bases teóricas, nuevos antecedentes. | Tutor: | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | 3.- | 15-06-2011 | Se revisó nuevamente el Capítulo II y se le añadieron nuevos términos básicos. | Tutor: | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | 4.- | 20-06-2011 | Se entregó el Capítulo II con todas las correcciones solicitadas para una nueva revisión. | Tutor: | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |
| | | | | Est./Invest. | | |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ. Telf. Del Tutor: 0241-822-33-46

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO II | | | | |
|--|---------------|--------------|--------------------------------------|--------------|
| Marco Teórico Referencial | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
| Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos. Marco Normativo Legal (opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional). | 5.- | 22-06-2011 | Revisar bibliografías sobre el tema. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 6.- | 29-06-2011 | Ampliar antecedentes. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | Tutor: | |
| | | | Est./Invest. | |
| | | | Est./Invest. | |
| | | | Est./Invest. | |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ. Telf. Del Tutor: 0241-822-33-46

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO III | | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|---------------|--------------|--|--------------|
| Marco Metodológico | SESIÓN | | | |
| Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico. | 1.- | 06-07-2011 | Se entregó el Capítulo III para su revisión y se concertó una nueva fecha de consulta. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 15-07-2011 | Se sugirió trabajar con toda la población para el cálculo de la muestra. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 20-07-2011 | Se sugirió buscar asesoría con un profesor metodológico para revisar el cuadro de operacionalización de variables. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 4.- | 29-07-2011 | Se entrega el capítulo III con las correcciones sugeridas por el tutor. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexas copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ. Telf. Del Tutor: 0241-822-33-46

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO IV | | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|-----|---------------|---|----------------------|--------------|
| Análisis e interpretación de los resultados | | | | | |
| Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados | 1.- | 02-08-2011 | Se hizo la entrega del cuestionario para su revisión. | Tutor: | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | 2.- | 10-08-2011 | Se nos hizo entrega de las correcciones del cuestionario, donde se sugirió agregar nuevas preguntas y hacer algunas modificaciones en cuanto a redacción. | Tutor: | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | 3.- | 12-08-2011 | Se entregó el cuestionario con las correcciones realizadas y se concertó una nueva fecha de consulta y sugirió la validación del profesor Pedro Juan. | Tutor: | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | 4.- | 17-08-2011 | Se realizó la validación del cuestionario y se concertó una nueva fecha de consulta. | Tutor: | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |
| | | | | Est./Invest. | |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ. Telf. Del Tutor: 0241-822-33-46

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO IV | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|---------------|--------------|---|--------------|
| Análisis e interpretación de los resultados | | | | |
| Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados | 5.- | 22-08-2011 | Revisión de los capítulos I, II, III. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 6.- | 24-08-2011 | Se determinó aplicación del cuestionario para el mes de septiembre 2011 y metodología de análisis de los resultados. Información a ser suministradas vía internet al tutor. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 7.- | 19-09-2011 | Se envió por correo electrónico el capítulo IV al tutor para sus respectivas correcciones. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 8.- | 27-09-2011 | El tutor nos hizo llegar vía correo electrónico las correcciones correspondientes al capítulo IV. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| Est./Invest. | | | | |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 1015

Período Lectivo: 1/S 2011.

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado. **Tutor:** CARLOS USTARIZ RODRIGUEZ. Telf. Del Tutor: 0241-822-33-46

Título del Proyecto: RELACIÓN ENTRE ENTORNO LABORAL Y CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
 IDESA FUNDIMECA C.A. UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

| CAPÍTULO V | | | | |
|--|--------|------------|--|--------------|
| Conclusiones y Recomendaciones | SESIÓN | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
| Elaboración de las conclusiones y recomendaciones. | 1.- | 01-10-2011 | Se envió un correo al tutor con el capítulo V para solicitar las correcciones pertinentes. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 03-10-2011 | Se recibió un correo del tutor con las correcciones del capítulo V. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|-------------|
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | viii |
| Resumen..... | xi |
| Carta de Postulación Tutorial..... | xiii |
| Control de Etapas del Trabajo de Grado..... | xiv |
| Índice de Cuadros..... | xxv |
| Índice de Gráficos..... | xxvi |
| INTRODUCCIÓN..... | 27 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--|----|
| Planteamiento del Problema..... | 29 |
| Formulación del Problema..... | 31 |
| Objetivos de la Investigación..... | 31 |
| Objetivo General..... | 31 |
| Objetivo Específico..... | 31 |
| Justificación e Importancia de la Investigación..... | 32 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

| | |
|-------------------------------------|----|
| Antecedentes..... | 35 |
| Bases Teóricas..... | 39 |
| Definición de Términos Básicos..... | 59 |

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

| | |
|--|----|
| Tipo de Investigación..... | 63 |
| Unidad de Análisis..... | 64 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 66 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

| | |
|-------------------------------------|----|
| Presentación de los Resultados..... | 69 |
|-------------------------------------|----|

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|-----------------------|-----|
| Conclusiones..... | 113 |
| Recomendaciones | 116 |

| | |
|--|------------|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 118 |
|--|------------|

| | |
|--------------------|------------|
| ANEXOS..... | 122 |
|--------------------|------------|

ÍNDICE DE CUADROS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Cuadro N° 1: Plantilla laboral Idesa Fundimeca C.A..... | 35 |
| Cuadro N° 2: Cuadro de operacionalización de variables. | 62 |
| Cuadro N° 3: ítem N° 1. | 71 |
| Cuadro N° 4: ítem N° 2. | 72 |
| Cuadro N° 5: ítem N° 3..... | 74 |
| Cuadro N° 6: ítem N° 4. | 75 |
| Cuadro N° 7: ítem N° 5. | 77 |
| Cuadro N° 8: ítem N° 6. | 78 |
| Cuadro N° 9: ítem N° 7. | 80 |
| Cuadro N° 10: ítem N° 8. | 81 |
| Cuadro N° 11: ítem N° 9. | 83 |
| Cuadro N° 12: ítem N°10. | 84 |
| Cuadro N° 13: ítem N°11. | 86 |
| Cuadro N° 14: ítem N° 12. | 87 |
| Cuadro N° 15: ítem N° 13. | 89 |
| Cuadro N° 16: ítem N° 14. | 90 |
| Cuadro N° 17: ítem N° 15. | 92 |
| Cuadro N° 18: ítem N° 16. | 93 |
| Cuadro N° 19: ítem N° 17. | 95 |
| Cuadro N° 20: ítem N° 18. | 96 |
| Cuadro N° 21: ítem N° 19. | 98 |
| Cuadro N° 22: ítem N° 20. | 99 |
| Cuadro N° 23: ítem N° 21. | 101 |
| Cuadro N° 24: ítem N° 22. | 102 |
| Cuadro N° 25: ítem N° 23. | 104 |
| Cuadro N° 26: ítem N° 24. | 105 |
| Cuadro N° 27: ítem N° 25. | 107 |
| Cuadro N° 28: ítem N° 26. | 108 |
| Cuadro N° 29: ítem N° 27. | 110 |
| Cuadro N° 30: ítem N° 28. | 111 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Grafico N° 1: Cuestionario: Ítem N° 1..... | 71 |
| Grafico N° 2: Cuestionario: Ítem N° 2..... | 73 |
| Grafico N° 3: Cuestionario: Ítem N° 3. | 74 |
| Grafico N° 4: Cuestionario: Ítem N° 4. | 76 |
| Grafico N° 5: Cuestionario: Ítem N° 5..... | 77 |
| Grafico N° 6: Cuestionario: Ítem N° 6. | 79 |
| Grafico N° 7: Cuestionario: Ítem N° 7. | 80 |
| Grafico N° 8: Cuestionario: Ítem N° 8. | 82 |
| Grafico N° 9: Cuestionario: Ítem N° 9. | 83 |
| Grafico N° 10: Cuestionario: Ítem N° 10. | 85 |
| Grafico N° 11: Cuestionario: Ítem N° 11. | 86 |
| Grafico N° 12: Cuestionario: Ítem N°12. | 88 |
| Grafico N° 13: Cuestionario: Ítem N°13. | 89 |
| Grafico N° 14: Cuestionario: Ítem N° 14. | 91 |
| Grafico N° 15: Cuestionario: Ítem N° 15. | 92 |
| Grafico N° 16: Cuestionario: Ítem N° 16. | 94 |
| Grafico N° 17: Cuestionario: Ítem N° 17. | 95 |
| Grafico N° 18: Cuestionario: Ítem N° 18. | 97 |
| Grafico N° 19: Cuestionario: Ítem N° 19. | 98 |
| Grafico N° 20: Cuestionario: Ítem N° 20. | 100 |
| Grafico N° 21: Cuestionario: Ítem N° 21..... | 101 |
| Grafico N° 22: Cuestionario: Ítem N° 22. | 103 |
| Grafico N° 23: Cuestionario: Ítem N° 23. | 104 |
| Grafico N° 24: Cuestionario: Ítem N° 24. | 106 |
| Grafico N° 25: Cuestionario: Ítem N° 25. | 107 |
| Grafico N° 26: Cuestionario: Ítem N° 26. | 109 |
| Grafico N° 27: Cuestionario: Ítem N° 27. | 110 |
| Grafico N° 28: Cuestionario: Ítem N° 28. | 112 |

INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional es un tema de gran importancia para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, pero sin perder de vista el recurso humano.

Esto no ocurre en muchas empresas y de aquí que para llegar a un nivel donde los empleados alcancen todo su potencial productivo y creativo es necesario la aplicación de los estímulos organizacionales en el trabajador mejorando el clima organizacional de la empresa e incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Es por esto que cada vez se hace más importante el empleo de nuevas estrategias que permitan al trabajador desenvolverse en un ambiente estable, seguro, y sobre todo armonioso ya que esto repercute en su calidad de vida laboral así como también en la productividad. Esto significa que la calidad de vida en el trabajo se puede expresar por el grado de satisfacción del individuo con la actividad que realiza alcanzando el grado más alto cuando el trabajo se convierte en su primera necesidad.

En el mismo orden de ideas se puede decir que el factor esencial para lograr un buen clima en el entorno laboral, se encuentra en la satisfacción del individuo en cuanto a la riqueza del contenido de trabajo que realiza y donde estén presentes elementos intelectuales, de iniciativa, creatividad, autonomía, variabilidad y dificultad, retribuciones, y por tanto un ambiente adecuado, donde exista una buena relación con las personas que integran la organización.

En este sentido, se realiza la presente investigación que tiene como objetivo describir la relación entre entorno laboral y calidad del clima

organizacional de la empresa Idesa Fundimeca C.A ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

El desarrollo de investigación está estructurado en cinco capítulos, así como también se complementa de anexos:

En el **Capítulo I**, se incluye el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, así como también la razón que motivan a la realización de esta investigación.

En el **Capítulo II**, se hace referencia a los antecedentes que aportan otras investigaciones relacionadas con el tema, las teorías y enfoques conceptuales que permiten explicar y comprender los procesos presentes en la situación objeto de estudio, todo lo relacionado a la visión, misión, de la empresa Idesa Fundimeca, así como también la definición de términos básicos.

Seguidamente el **Capítulo III**, definido como el marco metodológico de la investigación, en él se indica y define el tipo de investigación desarrollada, se describe el diseño del estudio; el sistema de variables, su operacionalización, así como, el cálculo de la población y muestra, además de las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información y las que se emplearon para la presentación y análisis de los resultados.

Luego en el **Capítulo IV**, se presentan y analizan los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de investigación, los cuales permitieron arribar a las conclusiones y recomendaciones que se presentan en el **Capítulo V**.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Todas las empresas e instituciones públicas o privadas sean estas nacionales o internacionales poseen una estructura organizacional la cual refleja las distintos áreas que la constituyen, teniendo cada una de ellas actividades y funciones que accionan para el cumplimiento de su misión y alcance de los objetivos.

La división de las funciones en la organización conlleva a un mejor manejo de los recursos sean estos económicos, financieros y capital humano, sin embargo estos deben ser adaptados a los continuos procesos productivos y a los requerimientos tecnológicos, normativos, ergonómicos, sociales y de recursos humanos para brindar al personal un mejor clima de trabajo.

Es por ello que la importancia del clima organizacional ha sido un tema de marcado interés desde décadas atrás, actualmente el ámbito organizacional ha dejado de ser un elemento periférico en las instituciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica, sin embargo, puede presentar fortalezas y/o debilidades que inciden en la calidad del clima de una organización, ya que éste constituye un factor de distinción e influencia en el comportamiento de las personas que lo integran.

Wáter (citado por Dessler, 1993) define el término clima organizacional como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” (p.183). Lo que quiere decir que todo lo que ocurre en el entorno laboral va a influir en el

comportamiento de las personas que lo integran y que esto se puede manifestar de manera positiva o negativa en su desempeño.

Así mismo el clima organizacional puede sufrir cambios y tendencias todas a razón de índole económica, sociales, financieras y jurídicas, lo cual puede incidir en las actitudes de las personas que dirigen y laboran en las organizaciones, entre estas razones podemos indicar, entre otras; alcance de las metas de la empresa (producción, servicios, rotación de inventarios, cobranza, liquidez, etc.), lo cual incidirá en la conservación y desarrollo de los recursos humanos de la organización. Cuando aumenta la motivación se obtiene mejoramiento en el clima organizacional, en la medida que las partes empleador y trabajador alcanzan sus objetivos, incide en ellos elevación de la autoestima y esto impulsa a un incrementan las ganas de trabajar de manera eficiente.

El principal problema actualmente existente en las organizaciones donde no opera un clima laboral favorable, es la insatisfacción del trabajador en la actividad que debe desarrollar en la empresa y ello trae consigo: ineficiencia, rotación del personal, accidentes de trabajo, ausentismo laboral y por ende incremento en los costos productivos, encendiendo una alarma que indica la existencia de un mal clima organizacional. Lo dicho anteriormente significa que el trabajador se manifiesta confuso y desmotivado y esto se refleja en el desempeño de sus labores, por lo tanto, la empresa al igual que el comportamiento y las actitudes del individuo se ven afectadas debido a que el clima en la organización es inestable.

En otras palabras un inadecuado clima organizacional trae consigo una serie de consecuencias negativas tanto para el individuo como para la empresa, por lo que se debe tratar de crear sistemas de comunicaciones funcionales entre los miembros de la organización, ya que para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y estar satisfecho en el ambiente en el cual se desenvuelve.

La empresa Idesa Fundimeca, C.A. no se escapa de esta problemática, ya que por ser una empresa ensambladora conformada por varias plantas que deben trabajar en conjunto para lograr una buena productividad, es necesario que en ella exista coordinación, buena comunicación, motivación, así como la participación en la toma de decisiones con el propósito de generar más confianza e integración mutua en las labores, lograr el trabajo en equipo, y ofrecer instalaciones adecuadas para el desarrollo de las actividades, para obtener de esta forma que los trabajadores realicen su trabajo en un ambiente laboral propicio, garantizando la satisfacción de sus necesidades e intereses que le permitan contribuir a elevar la calidad de vida de la mejor manera y por ende mejorar el crecimiento personal de los trabajadores de la empresa Idesa Fundimeca, C.A. Por eso la necesidad de revisar el clima organizacional, a manera de conocer acerca de cómo ellos perciben o experimentan el ambiente laboral en donde se desenvuelve.

Una vez planteado el problema surge la siguiente interrogante: ¿Qué tipo de clima laboral existe y cuáles serían las estrategias que permitan mejorar o mantener el clima organizacional de la empresa?

Objetivo General

Describir la relación entre entorno laboral y calidad del clima organizacional de la empresa IDESA FUNDIMECA C.A ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Describir el ambiente físico donde se desenvuelven los trabajadores.
2. Reflexionar sobre la satisfacción de los trabajadores en su entorno laboral.
3. Formular estrategias para mantener o mejorar el clima organizacional de la empresa.

Justificación

Esta investigación responde a la necesidad de identificar aquellos factores del entorno laboral que inciden en la calidad del clima organizacional de los individuos que integran una organización. Puesto que el estudio de clima organizacional reviste una gran importancia, toda vez que éste, repercute considerablemente en la ejecución de las tareas asignadas para lograr la eficiencia y eficacia de las organizaciones. Bruner (1987) señala que “la forma de comportarse 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” (p.11).

Esta definición refleja que mientras mejor sea el clima o el entorno laboral, más contentos y motivados se sentirán los empleados y mucho mejor será su desempeño. Si por el contrario una empresa no cuenta con un clima favorable esto llevará al hombre trabajador a perder su alegría, lo cual se muestra no solamente en mayores niveles de ausentismo, sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia en tareas y actividades que deben de realizar en la empresa y, en consecuencia, se vuelven menos productivos, disminuye la eficiencia y no se logran los objetivos organizacionales.

Por lo antes expuesto se recomienda a toda organización realizar una evaluación del sentir de sus empleados sobre todo del nivel base, ya que muchas veces existe descontento, insatisfacción o inconformidad en los mismos y ésta no se logra captar tan fácilmente. Por lo tanto, se considera importante hacer un diagnóstico sobre el entorno laboral en el que se desenvuelven los individuos para saber qué se puede mejorar y cómo se puede lograr mantener un clima estable en toda la organización.

A través de esta investigación se logrará la obtención de nuevos conocimientos que servirán de insumo, base o sustento para futuras

investigaciones relacionadas con esta temática; asimismo, favorecerá a las personas interesadas en el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Reseña de la Empresa Manufacturera.

IDESA FUNDIMECA, C.A.; es una empresa dedicada a la manufactura de ventiladores mejor conocidos por la marca FM, además de ser fabricantes está dedicada a la distribución a nivel regional y nacional de sus productos a pequeños y medianos comerciantes. Se encuentra ubicada en la Zona Industrial Municipal Norte, Avenida Norte Sur, Número 5 con calle Este Oeste Número 6, Parcela 221, Valencia Edo. Carabobo.

Misión, Visión.

Misión: Incrementar cada año el valor del patrimonio de la empresa y al mismo tiempo hacer un aporte significativo a la comunidad ofreciendo al mercado una variedad de productos electrodomésticos con la mejor calidad y a un precio razonable para que estén al alcance del cliente y brindar un mejor servicio que Satisfaga sus necesidades.

Visión: Ser la empresa líder en distribución y comercialización de productos electrodomésticos, creando nuevos modelos en cuanto a ventiladores se trata para incorporarlos al mercado y sean de gran competitividad, la organización se propone cumplir con todos sus proveedores en cuanto a producción, de tal manera que satisfagan a los clientes en sus pedidos.

Plantilla Laboral

Actualmente la empresa IDESA FUNDIMECA, C.A., cuenta con una Plantilla laboral de cuatrocientos ochenta y cinco (485) trabajadores, distribuidos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1

Plantilla Laboral de IDESA FUNDIMECA, C.A.

| División | Obreros | Empleados |
|------------------------------|---------|------------|
| División Metalmecánica | 73 | 13 |
| División Plásticos | 91 | 10 |
| División Motores | 94 | 15 |
| División Ensamble | 81 | 10 |
| Mantenimiento | 24 | 0 |
| Almacén Producto terminado | 22 | 10 |
| Aprendices (INCES, INFORCAL) | 7 | |
| Personal Administración | | 35 |
| | 392 | 93 |
| Total | | 485 |

Fuente: Elaboración propia a partir de IDESA FUNDIMECA, C.A. (2011)

Antecedentes de la investigación

Definido el planteamiento del problema y determinados los objetivos que precisan los fines de la presente investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos referenciales que sustenten el estudio en cuestión. Es por ello que se presentan algunos autores y títulos que se seleccionaron para esta investigación.

García (2009), en su trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales. “Clima organizacional del departamento de recursos humanos en una empresa metalúrgica del estado Carabobo”, siendo una investigación de campo a nivel descriptiva, llevando como objetivo general; Diagnosticar el clima organizacional del departamento de recursos humanos de la

empresa IMOSA TUBOACERO FABRICACIÓN C.A. Por medio de esta investigación se realizaron encuestas como instrumento de análisis.

De acuerdo a la investigación indicada se logró identificar la percepción con respecto a los factores predominante del clima organizacional del personal que labora en el departamento de recursos humanos de la empresa y a través de los resultados obtenidos se pudo conocer los indicadores que influyen de forma determinante en el clima del departamento de recursos humanos: tipo de trabajo o tarea, relaciones laborales, condiciones de trabajo y comodidad; beneficios sociales; salario y estabilidad laboral.

Este estudio sirvió de mucha ayuda ya que a través de él se pudo percibir y analizar a los factores predominantes del clima organizacional del personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa IMOSA TUBOACERO FABRICACIÓN C.A.

Asimismo; Primera, Quero y Rodríguez (2007) en su trabajo de grado: “Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la empresa ATLAS, C.A.”. Realizaron una investigación de campo a nivel descriptivo y tuvo como objetivo general analizar los factores del clima organizacional que determinan el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la empresa Suministros Atlas C.A; El estudio utilizó instrumentos como las encuestas, por lo que se puede concluir que a través de los resultados que se obtuvieron de dicho instrumento, la alta gerencia percibió la falta de compañerismo entre los trabajadores, la falta de motivación, la falta de trabajo en equipo, lo apáticos que son con respecto a los eventos que realiza la empresa con relación a ellos y el bajo sentido de pertenencia hacia la organización.

Esta investigación sirvió de soporte, ya que, en ella se refleja una falla en los elementos que conforman el clima organizacional como lo son; la motivación,

el comportamiento organizacional, la cultura y como estos factores pueden influir en el ambiente laboral dentro de la organización y en la calidad del desempeño de los trabajadores.

Siguiendo el mismo orden de ideas otra investigación realizada por Chmatil Yris, Gil Milibert y Monsalve Radames (2007) titulada “Estudio del clima organizacional como factor determinante de la motivación en los trabajadores de una empresa comercializadora ubicada en Puerto Cabello estado Carabobo.” Trabajo de grado para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales cuyo objetivo general consistió en analizar el clima organizacional como factor determinante en la motivación de los trabajadores de la empresa comercializadora, ubicada en la ciudad de Puerto Cabello, Estado Carabobo, a los fines de revelar aspectos que requieran mejoras y hagan permisible la satisfacción laboral de los trabajadores adscritos a ella.

La mencionada investigación se desarrolló bajo el diseño de investigación descriptiva, de campo no experimental, la población objeto de estudio fue de 70 trabajadores de la referida empresa, seleccionándose como muestra a 35 de ellos. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta con la aplicación de un cuestionario. Los resultados obtenidos permitieron corroborar que el clima organizacional de la empresa comercializadora requiere mejoras, pues presenta debilidades que no permiten al personal de gerencia tomar decisiones idóneas y así lograr una mayor y mejor productividad, satisfaciendo conjuntamente las necesidades de los trabajadores que permita lograr un clima organizacional idóneo.

Por otra parte Agüero (2006), en su trabajo de grado presentado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales: “El clima organizacional como factor clave en el desempeño de los trabajadores de la empresa Publi-Insumos, C.A.”. tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional como factor clave en el desempeño laboral de la empresa Publi-Insumos C.A.,

donde se pudo concluir que luego de la revisión teórica y el cuestionario aplicado en el estudio, la investigación arrojó datos importantes sobre el clima existente en la organización, ya que se pudo constatar que en la organización existen dos tipos de clima, uno específico para cada departamento que comprende la organización, los cuales son el departamento de administración y el departamento de ventas, donde se reflejó que la gestión de los recursos humanos no es llevada de una manera eficiente lo que genera un clima cordial y participativo en el departamento de administración, con un personal satisfecho en líneas generales y como contraste un clima caracterizado por tensiones y autoritarismo hacia el personal de ventas quienes manifestaron que no existen ningún tipo de incentivos actuales o futuros que los motiven a mejorar su desempeño en la organización, además esto ha generado apatía y falta de participación pues consideran que no son escuchados.

El estudio de este trabajo de grado fue de gran importancia ya que permitió recolectar información relevante donde se da a conocer la importancia de brindar a los trabajadores un ambiente de confianza y participación para mejorar el desempeño y el ambiente laboral dentro de la organización.

Para finalizar se encontró otro aporte bibliográfico que demuestra la importancia que tiene el clima organizacional, en este caso las autoras Araque Vanessa y Sánchez Luz M (2006), en su trabajo de grado realizado para optar por el título de Licenciadas en Administración Comercial, “Clima Organizacional del departamento de tratamiento de la empresa HIDROCENTRO C.A. y su relación con la satisfacción laboral”. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional que caracteriza al departamento de tratamiento de la empresa HIDROCENTRO C.A. y la satisfacción laboral sentida por los empleados del mismo. Dicha investigación la realizaron por medio de la aplicación de encuestas representadas por cuestionarios que incluían preguntas cerradas y de selección múltiples las cuales arrojaron como resultado, que entre las características del clima organizacional se encuentra un estilo de liderazgo

aceptado por la mayoría de los empleados adscritos al departamento, sin embargo existe baja motivación en el mismo, buena comunicación entre los jefes y sus empleados. Finalmente los empleados se encuentran conformes con las condiciones de trabajo presentes en la organización, pero consideran que el sistema de recompensas no les proporciona satisfacción.

La relación del mencionado trabajo con la presente investigación, se ve reflejada en la importancia que tiene la comunicación, el sistema de recompensas, el estilo de liderazgo y las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral.

Bases teóricas

El análisis del clima organizacional constituye un elemento importante para conocer el entorno en el cual se desenvuelve el recurso humano dentro la organización, ya que éste es una base importante para el buen desempeño, para lograr que las personas se sientan a gusto con las tareas que realizan, y de ésta forma obtener mayor productividad dentro de la empresa.

Clima organizacional

El clima organizacional es un tema de gran importancia para la mayoría de las organizaciones porque determina la satisfacción de los empleados y por ende incrementa los niveles de productividad y eficiencia en las instituciones. En este sentido el concepto de clima organizacional se remite a una serie de aspectos propios de la organización, según Chiavenato, Idalberto (1999), “es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento” (p.120).

Lo que quiere decir, que a nivel interno los trabajadores crean su propio espacio para así sentirse satisfechos a la hora de realizar sus diferentes labores, la manera de cómo los empleados perciben el ambiente de trabajo podría hacer

desequilibrar la balanza en mayor o menor medida en la realización de las actividades que ejecutan cotidianamente en la organización. Según Blanch R. y Gala D. (2003).

Definen clima organizacional como el conjunto de propiedades objetivas y de percepciones subjetivas del ambiente laboral, en lo concerniente a aspectos relevantes de la vida social de la organización, como cohesión, confianza recíproca, transparencia informativa, estilo de comunicación, apoyo mutuo, autonomía individual, reglas implícitas de funcionamiento, grado de “juego limpio”, etc. Es una variable explicativa y predictiva de procesos como rendimiento, productividad, absentismo, rotación, conflictividad, satisfacción, calidad de vida laboral, eficacia y eficiencia organizacionales. (p.344)

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Existen diversos factores que interceden en el clima organizacional, como por ejemplo, aspectos familiares, educativos, sociales, económicos, que rodean la vida de cada una de las personas dentro de la empresa, esto influye en consideración el clima organizaciones.

Importancia del Clima Organizacional.

Según Brunet (1987) “El clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima.” (p.20). siguiendo el mismo orden de ideas Brunet señala,

que para diagnosticar el clima de la organización se deben tomar en cuenta tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indiquen al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

Características

En cuanto a las características del clima organizacional, Rodríguez (1992) menciona las siguientes:

1. El clima hace referencia a la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

2. El clima de una organización tiene una cierta permanencia. Esto significa que se puede contar con relativa estabilidad en el clima de una organización, aunque ésta pueda sufrir desviaciones derivadas de decisiones importantes de la dirección.

3. El Clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima trae como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo, hará

extremadamente difícil la conducción de la organización, la participación en las labores y la coordinación de las tareas.

4. El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

5. El clima es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización. En otras palabras, si un individuo percibe un clima grato, sin darse cuenta con su propio comportamiento, puede hacer que este clima sea agradable; caso contrario sucede, cuando personas dentro de la organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando un clima de insatisfacción y descontento.

6. El clima es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, entre otras. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización.

7. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

8. En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que, el cambio en el clima laboral siempre es posible. Para ello se requiere de cambios en más de una variable para que éste sea duradero, es decir, conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración. Aunque es sencillo lograr cambios positivos en el clima organizacional producto de políticas efectivas, éstas son pasajeras y producen efectos nefastos como frustraciones,

desconfianza, y una actitud altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente clima organizacional.

Clima organizacional y Liderazgo

El objetivo de un liderazgo eficaz es el crear y desarrollar un clima dentro de la organización o en el equipo que posibilite el alcanzar el rendimiento pretendido y la satisfacción esperada por cada uno de los miembros de la organización. Chiavenato (Citado por Campoy 2006), destaca lo siguiente: “Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”, (p.34).

A través de esta definición se puede afirmar que, para que exista un buen clima en la organización es vital que los responsables ejerzan un liderazgo eficaz, lo que necesita una gran flexibilidad en la adopción del estilo de liderazgo adecuado para cada situación y por el desarrollo de una cultura de equipo propia, que una a todos sus miembros alrededor de los mismos objetivos.

Tipologías

Según Likert; citado por Rodríguez, D. (1992). Existen cuatro tipos de sistema organizacionales los cuales generan diferentes tipos de climas, estos son:

Sistema I: Autoritario. Este sistema es caracterizado por la desconfianza. Las decisiones son tomadas centralizadamente siguiendo una línea altamente burocratizada. Los procesos de control se encuentran a su vez centralizados.

Sistema II: Paternalista. El tipo de relaciones características de este sistema es paternalista, con autoridades que tiene todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa

flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente, y para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado en la medida que se respetan las reglas de juego establecidas en la cumbre.

Sistema III: Consultivo. Sistema en el que existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. El clima de esta clase es de confianza con altos niveles de responsabilidad.

Sistema IV: Participativo. Se caracteriza por que el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización, existen buenas comunicaciones, generándose una participación grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza, con altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. (p.148). Se puede decir que el sistema participativo es el que mejor se adapta a las organizaciones actuales, puesto que refuerza las comunicaciones, la toma de decisiones esta descentralizada y en general propicia un clima de confianza y compromiso.

Por otro lado Brunet (1987) señala que: “En una empresa puede haber varios climas organizacionales diferentes. La compañía puede tener tantos climas como departamentos o unidades, y entre mas descentralizada este la organización mas se pueden observar climas diferentes.” (p.21), se puede decir entonces luego de esta definición, que el clima en una organización puede variar según los departamentos que la conforman, ya que el clima que percibe un grupo de trabajadores en un departamento o puede ser diferente de aquel que viven los empleados de otros departamentos.

Influencia de la Comunicación en el Clima Organizacional.

Las estrategias de comunicación utilizadas por el personal dentro de una organización, son elementos fundamentales en la construcción del ambiente organizacional, pues con los factores de la misma se busca crear condiciones favorables para lograr el mejor desempeño y la mayor satisfacción de los individuos, en tal sentido, Chiavenato (1982), expresa: “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente que influye en su comportamiento.” (p.95). Esas propiedades motivacionales del ambiente inciden sobre el desempeño y la satisfacción en el cargo provocando diferentes comportamientos.

El clima organizacional constituye la personalidad de la empresa y está influenciado por diversos elementos que contribuyen a crear un clima favorable, entre los cuales se encuentran: el ambiente físico, la estructura, el ambiente social, los personales y los propios del comportamiento organizacional. En cuanto al ambiente físico, se puede decir que incluye elementos tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones de maquinarias, entre otros. En la estructura se consideran, el tamaño de la organización, la estructura formal y el estilo de dirección.

El ambiente social, incluye el compañerismo, el conflicto entre personas, y las comunicaciones, entre otros. Los elementos personales comprenden la aptitud, la actitud y las motivaciones. Los elementos propios del comportamiento organizacional incluyen como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, la tensión y el estrés.

Influencia de la motivación en el clima organizacional.

Stephen, Robbins (1993). Define a la motivación como “voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada, por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”. (p.206).

Gordon, (1998). Nos dice que “la motivación a los empleados entraña satisfacer sus necesidades, garantiza la igualdad en el centro de trabajo, reforzar los comportamientos deseados y establecer metas específicas, desafiantes y aceptables”. (p.133). Las personas que puedan realizar un buen trabajo en la empresa tienen que tener un buen ambiente laboral, es decir, los patronos tienen que saber motivar y hacerlos sentir parte de ella, tomando en cuenta sus opiniones, no discriminar a ninguno de los integrantes, ya que, todos deben ser tratados por igual, utilizar el método de reforzamiento cuando se quiere cambiar alguna conducta de algún miembro para cumplir con las labores de la organización eficazmente, estableciendo metas, desafíos que puedan aceptar todos los individuos que pertenezcan a la empresa.

Se puede decir, que la motivación está enfocada a alcanzar las metas de la organización, alineadas con los intereses personales, siempre y cuando el esfuerzo satisfaga las necesidades tanto a nivel personal como a nivel laboral, ya que, una complementa a la otra.

Teoría de la Motivación – Higiene de Frederick Herzberg.

El psicólogo Frederick Herzberg propuso esta teoría en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica, y de que su actitud hacia el trabajo bien puede determinar el éxito o fracaso del individuo; los factores intrínsecos, (agentes higiénicos), están asociados con la insatisfacción. Herzberg, (1959) dice que:

“Los factores que llevan a la satisfacción en el puesto son separados y distintos de aquellos que conducen a la insatisfacción el puesto. Algunos administradores que procuran eliminar factores que crean la insatisfacción en el puesto de trabajo pueden traer la paz, pero no necesariamente la motivación” (p.217).

Como resultado indica que las características o factores de higiene cuando son bien aplicadas las personas no estarán insatisfechas. Si deseamos motivar a la gente en su puesto, sugiere dar más énfasis a esos factores ya que son las que los trabajadores encuentran más gratificantes.

Factores de Higiene: aquellos factores, como la política y la administración de la compañía, la supervisión y el salario que, cuando son adecuados, tranquilizan a los trabajadores cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha.

Importancia de la motivación en la empresa

Personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo y éste, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir. Es decir si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador.

Para Martínez (2003); “el trabajador se integrará con la empresa en la medida en que ésta se preocupe de satisfacer sus necesidades, no solamente de pagarle” (p.22). De esta manera el trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole.

Si una persona no está interesada en su tarea, la rechazará automáticamente, actuará con desgana y no le dedicará toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos

empleados identificados con su tarea emprenderán su función con más ilusión y energía. (p.23).

Entorno laboral

El trabajo y el entorno donde se desenvuelven los trabajadores, han adquirido un papel relevante en la vida de las organizaciones, que buscan niveles adecuados de seguridad, higiene, salarios, condiciones ambientales y participación en la toma de decisiones. Lares (1998) hace mención a que:

“Las organizaciones tienen, tienen que reconocer que la aplicación de medidas para mejorar el entorno laboral requiere de inversiones considerables, ya que a la larga un mejor ambiente de trabajo puede incrementar la satisfacción laboral y los márgenes de eficiencia en la organización” (p.324).

Esta definición está relacionada con aquellas interpretaciones que sugieren que la insatisfacción laboral es siempre indeseable y que la satisfacción en el trabajo debe ser maximizada, debido a su relación con la calidad de vida en el trabajo.

Villegas (citado por Hernández, Rojas y Sánchez 2005) “el estudio del clima organizacional se fundamenta en variables, que permitan determinar el grado de eficiencia en el logro de los objetivos específicos ó la frecuencia y características de fenómenos concretos que se presentan en el entorno laboral”, (p.90).

Otra forma de estudiar el entorno laboral es a través de las condiciones del ambiente del trabajo. Chiavenato (2000:482), menciona que las condiciones ambientales de trabajo están profundamente influidas por los siguientes grupos de condiciones:

1. La iluminación, es la cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo de los empleados, el autor establece de acuerdo al tipo de actividad visual, será necesaria la cantidad de luz, por ejemplo si es deficiente ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, la calidad en el trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo.
2. Otro factor es el ruido, que se considera un sonido indeseable, este se consigue en dos dimensiones, frecuencia e intensidad. El autor menciona que el ruido no provoca disminución en el desempeño del trabajo, sin embargo, la influencia del ruido sobre la salud del empleado y principalmente sobre su audición, es poderosa.
3. La temperatura es una de las condiciones ambientales más importantes, ya que si no es el adecuado, dependiendo del puesto del trabajo, estaría en juego la salud del trabajador.

Calidad de vida en el trabajo

Blanch y Duran (2003); definen la calidad de vida laboral como “el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo”. (p.67).

De la misma manera Blanch y Duran señalan que la calidad de vida en el trabajo abarca una doble dimensión: *Objetiva*; señalan que están relacionadas con las condiciones de trabajo (ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.). Señalan como segunda dimensión la *subjetiva*; asociada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre el estrés laboral experimentado, sobre el ambiente social (tanto en lo concerniente a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como en las verticales, del trato recibido

de la dirección), sobre el clima organizacional, sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc.

Davis y Cherns 1975; Mudante y Barón 1993 (citados por Blanch y Gala 2003); afirman que “en los últimos lustros se han desarrollado una filosofía organizacional según la cual el desarrollo de la calidad de vida laboral mejora el funcionamiento de la organización” (p.69). En virtud de ello se establece la calidad de vida laboral como objeto político del desarrollo organizacional y al tiempo como medio estratégico para alcanzarlo.

La calidad de la vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. Con excesiva frecuencia, los funcionarios de una empresa se han empeñado en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de varias personas, pero poco se ha procurado por conocer las ideas que esas personas pueden adoptar.

Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral, investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo. Para entender al cliente externo no se debe olvidar al cliente interno. Para conseguir satisfacer al cliente externo las organizaciones primero deben satisfacer a sus trabajadores responsables del producto o del servicio que ofrecen. La administración de la calidad total en una organización depende fundamentalmente de la optimización del potencial

humano; lo cual está condicionado de que tan bien se sienten las personas trabajando dentro de la organización.

Principales factores que determinan la calidad de vida en el trabajo

La preocupación de la sociedad por la calidad de vida de las personas se ha empezado a dirigir, apenas hace poco, hacia la situación laboral como parte integrante de una sociedad compleja y de un ambiente heterogéneo. La calidad de vida en el trabajo asimila dos posiciones antagónicas: por un lado están las reivindicaciones de los empleados en cuanto al bienestar y la satisfacción laboral; por el otro, el interés de las organizaciones en cuanto al efecto potencial que estos tienen en la productividad y la calidad. Dado que las necesidades humanas varían de una persona a otra, las características individuales (necesidades, valores, expectativas) y las situaciones (estructura de la organización, tecnología, sistemas de premios, políticas internas) no son lo único que determina la calidad de vida, puesto que la actuación sistemática de las características individuales y las organizaciones también son importantes.

El desempeño en el puesto y el clima organizacional son factores de peso al tratarse de determinar la calidad de vida en el trabajo. Una mala calidad llevaría a la alienación y la insatisfacción del empleado, a la mala voluntad, al descenso de la productividad, a comportamientos contraproducentes (como ausentismo, rotación, robo, sabotaje, demandas sindicales, etc.). Una calidad buena conduciría a un clima de confianza y respeto recíproco, en el cuál el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y a elevar sus oportunidades de éxito psicológico; la administración tenderá a disminuir los mecanismos rígidos de control social.

Satisfacción en el trabajo

Robbins (1999). “Define la satisfacción en el trabajo como una actitud general del individuo hacia su trabajo”. (p.151). Esta definición es a todas luces

demasiado amplia. Sin embargo, esto es inherente al concepto. Este autor señala, que el trabajo de una persona es mucho más que las actividades obvias de ordenar documentos, esperar clientes o manejar un camión. Por tanto los trabajos requieren interacción con los colegas y los jefes, seguir las reglas y las políticas organizacionales, cumplir los estándares de desempeño, vivir con condiciones de trabajo que a menudo son inferiores a lo ideal, y otras similares. Esto significa que la evaluación de un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho está con su trabajo es una suma compleja de un número de elementos discretos de trabajo.

González (2006) señala que la satisfacción laboral se puede definir como “el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización”. (p.117). estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto.

Así mismo, Robbins (1999). Señala que “Los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son el reto del trabajo, los premios equiparables, las condiciones de trabajo favorables y colegas que gusten apoyar” (p.152). A esta lista también agrega:

Trabajo mentalmente desafiante: los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación, de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentara placer y satisfacción.

Recompensas justas: los empleados quieren sistemas de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acorde con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de trabajo de la comunidad, se favorece la

satisfacción. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia. De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascensos se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos.

Condiciones favorables de trabajo: los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, por ejemplo: tener demasiado calor o muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados.

Colegas que brinden apoyo: la gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe de uno es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: la teoría del ajuste de personalidad al trabajo, propuesta por Holland señala que la gente con tipos de personalidad congruentes con sus vocaciones escogidas poseerían talentos

adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Por tanto, es probable que sean más exitosos en esos trabajos y, debido a este éxito, tengan una mayor probabilidad de lograr una alta satisfacción en su trabajo. Los estudios que aplican las conclusiones de Holland se han fundamentado casi universalmente. Es importante, por tanto, agregar esto a la lista de factores que determinan la satisfacción en el trabajo.

Es cuestión de genes: cuando mucho 30% la satisfacción de un individuo puede explicarse por la herencia. Un análisis de los datos relativos a la satisfacción de una muestra de individuos, llevado a cabo durante un periodo de más de 50 años, encontró que los resultados individuales eran estables con el tiempo, aun cuando estas personas cambiaban de empresa y de ocupación. Estas y otras investigaciones sugieren que una porción significativa de la satisfacción de algunas personas se determina genéticamente. Esto es, la disposición del individuo hacia la vida, positiva o negativa, se establece por su composición genética, se mantiene con el tiempo y se transporta sobre su disposición hacia el trabajo. Dada esta evidencia podría ser que, cuando menos para algunos empleados, no existan muchos gerentes que puedan influir en su satisfacción. Manipular las características del trabajo, las condiciones laborales, los premios y el ajuste al trabajo podrían tener muy poco efecto. Esto sugiere que los gerentes deberían enfocar su atención en la selección del empleado: si usted quiere trabajadores satisfechos, asegúrese de filtrar a los negativos, los inadaptados, los buscadores de problemas, los frustrados, quienes encontrarían poca satisfacción en cualquier aspecto de su trabajo.

La conducta del individuo y la satisfacción laboral

La conducta del individuo dentro de la organización tiene una estrecha relación con el logro de su satisfacción laboral. Según González (2006), “los principales factores que afectan esta conducta son: el rendimiento laboral, el absentismo y la rotación en el trabajo”. (p.122)

El rendimiento laboral; son muchos los autores que han analizado la relación entre satisfacción laboral y rendimiento del individuo; el aumento o disminución del rendimiento de un individuo está condicionado al grado de satisfacción que pueda tener éste dentro de la organización. Por lo tanto, la satisfacción es considerada como la causa del rendimiento del trabajador (a mayor satisfacción, mayor rendimiento).

Hay que tener en cuenta que tanto el rendimiento como la satisfacción, a parte de las relaciones entre sí, también lo hacen con otros elementos existentes en la organización, y que pueden ser influenciados de manera efectiva por estos últimos.

El absentismo; se puede definir como la ausencia continuada al trabajo por parte del trabajador. Se puede decir, por ello, que cuando un trabajador se siente insatisfecho tiende a faltar al trabajo de forma continuada, ya que puede que su intención sea el cambio de empleo. Por el contrario cuando está plenamente satisfecho con su labor, el sujeto tenderá a tener niveles bajos de absentismo.

La rotación en el trabajo; la relación existente entre la rotación y la satisfacción es negativa. A mayor satisfacción en el puesto de trabajo, menor intención de abandonar el empleo que posee el sujeto. Por el contrario, a menor satisfacción, mayor es la intención del sujeto a cambiar el trabajo.

Recompensas e incentivos

Esta trilogía conforma un paquete de diversas retribuciones económicas y afectivas, sutilmente diferencias entre sí, las cuales ejercen un gran impacto sobre la motivación en el trabajo y, por ende, sobre las actitudes de los trabajadores ante la organización.

Gómez-Mejía (1991), expone que la retribución total de un empleado es “Un conjunto recompensas cuantificables que recibe un empleado por su trabajo. Consta de tres componentes: salario base, incentivos salariales, y prestaciones o retribuciones directas”. (p.320). Adicionalmente a las retribuciones, los trabajadores suelen recibir otros tipos de recompensas e incentivos.

Kreitner y Kiniki (1996), explican que existen dos tipos de recompensas: las naturales y las artificiales, las naturales deben ser valoradas por encima de las artificiales. Es así como define las recompensas naturales como “Las consecuencias potencialmente reforzantes que se derivan de la interacción social y administrativa, entre éstas se incluyen los elogios, planes de trabajo flexible, adelanto de vacaciones pagadas.”(p.234). Según estos autores las recompensas artificiales son el dinero y otras compensaciones que son tangibles. Estas son menos reforzantes que las anteriores, ya que, no producen saciedad.

Lo anterior, tiene mucho que ver con las recompensas extrínsecas e intrínsecas, según Kreitner y Kiniki (1996), las recompensas extrínsecas son “las compensaciones financieras, materiales, y sociales procedentes del entorno” (p.449); y las recompensas intrínsecas son “compensaciones psíquicas auto concebidas” (p.449).

De igual manera, las recompensas intrínsecas se comparan con las naturales, y las recompensas extrínsecas se comparan con las artificiales. Estos dos tipos de recompensas, merecen igual atención, puesto que las dos refuerzan el comportamiento y el desempeño del individuo. Las recompensa intrínseca dan prestigio, satisfacción, identidad con la organización, y las recompensas extrínsecas mejoran la calidad de vida y s status.

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización. Como el comportamiento organizacional se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, no es de sorprender que se destaque el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración. Para Robbins (2004).

“El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de la organización, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de dichas organizaciones”.
(p.8).

Cada vez hay un mayor acuerdo sobre los componentes o temas que constituyen la materia del comportamiento organizacional. Aunque todavía se debate la importancia relativa de cada uno, parece haber un consenso general de que el comportamiento organizacional abarca los temas centrales de motivación, comportamiento y autoridad del líder, comunicación con los demás, estructura y procesos de los grupos, aprendizaje, desarrollo y percepción de las actitudes, proceso de cambio, conflicto, diseño de trabajo y estrés en el trabajo.

Desarrollo organizacional

En estos tiempos cambiantes en donde los valores evolucionan y los recursos se vuelven cada vez más escasos, se vuelve necesario comprender todo aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Es por ello que, el desarrollo organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para lograr el cambio, en busca de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, el cual se caracteriza por la intensa competencia que se produce tanto a nivel nacional como internacional.

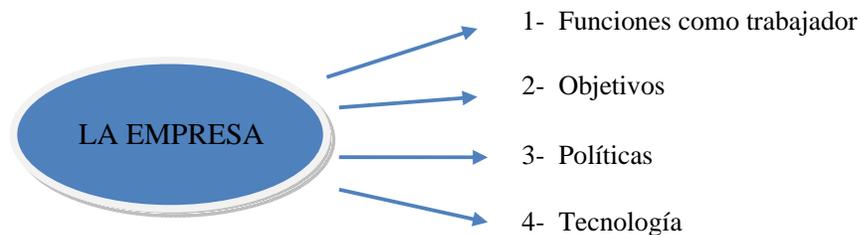
Según Montufar (2004). Desarrollo organizacional es “el estudio de los procesos sociales que se dan dentro de una empresa” (p.7). Con el objeto de poder ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que están bloqueando su efectividad como grupo y a tomar medidas para optimizar la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva y significativa en el éxito de la tarea objeto de la empresa.

Vivimos en un mundo de cambio rápido y acelerado que tiene lugar en muchas áreas, incluyendo los aspectos político, científico, tecnológico y de comunicaciones, así como, en las mismas organizaciones. Considerando de esta manera que existen dos tipos de fuerzas que actúan en cualquier proceso de cambio: *fuerzas externas* y *fuerzas interna*.

Fuerzas externas del cambio (exógenas)



Fuerzas internas del cambio (endógenas)



Fuente: Montufar; R. “Desarrollo Organizacional” (2004).

Como se muestra en la figura las fuerzas que allí se presentan originan el cambio tanto dentro como fuera de la organización. Esta situación se podría comparar con nosotros mismos como seres humanos. Todos respondemos a estímulos externos que “infestan” el ambiente, tales como las inclemencias del tiempo, el programa de actividades que se debe cubrir en el día, etc. Así mismo también se deben responder a estímulos internos, tales como –según Maslow- la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, independientemente de las necesidades de orden superior: pertenencia, reconocimiento y autorrealización.

Las fuerzas externas tienen un gran efecto sobre el proceso de cambio de las organizaciones. Una particularidad de ellas es que la organización tiene poco o nulo control sobre ellas. Sin embargo, una organización debe depender e interactuar con su entorno si quiere sobrevivir. Los recursos físicos, financieros y humanos de la organización se obtienen del exterior y los clientes de los productos y servicios de la organización también provienen de allá. Por ende, todo lo que interfiera o modifique ese entorno puede afectar las operaciones de la organización y causar presión para el cambio.

Las fuerzas internas resultan de los factores tales como los cambios en los objetivos de la organización, en las políticas administrativas, en las tecnologías y en las aptitudes de los empleados. Cuando de la alta gerencia se deriva alguna decisión que modifica algún plan preconcebido, ello modifica los demás departamentos de la organización, por citar un ejemplo. Es muy fácil encontrar casos donde se presenta lo anterior. Empresas como Coca-Cola o Protector & Gamble (en el contexto internacional) o Grupo Industrial Bimbo; han sabido adaptarse al cambio y son empresas exitosas.

Definición de términos básicos

Actitudes: Carabus, Freirías y Scaglia (2004), es el grado de inclinación hacia un objeto social determinado, dado por los sentimientos, pensamientos y

comportamientos hacia el mismo. También se puede definir como, la predisposición positiva o negativa hacia algo o alguien, se compone de 3 partes: lo afectivo, cognitivo y lo conductual. (p.130)

Ausentismo: Hellriegel (2005), el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. (p.123).

Beneficios sociales: Morillo (1999), son percepciones que se entregan al trabajador para promover un mayor bienestar a él y a su familia. (p.3).

Comportamiento: Bastos (2006), estímulos o percepciones, individuales o personales en todos los casos, pueden ser de tipo fisiológicos o psicológicos, que llevan a la persona a plantearse unas necesidades y el modo de satisfacerlas. (p.65).

Comunicación: Rodríguez (2008), es la transmisión de información entre dos o más personas, a través de símbolos o palabras que la hacen entendible. (p.31)

Clima organizacional: Méndez (2006), es determinado por las percepciones de los individuos de la organización, es el sistema de valores de las personas en una organización. (p.32).

Desarrollo organizacional: Cummings y Worley (2007), proceso que aplica los conocimientos y métodos de las ciencias de la conducta para ayudar a las empresas a crear la capacidad de cambiar y mejorar su eficiencia. (p.1).

Entorno laboral: Gan (2007), está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente. (p.173)

Liderazgo: Soto (2001), es la habilidad para influir en un grupo y lograr la realización de metas. (p.171).

Misión: Fernández (2004), es la razón de ser de la organización, es decir, hacia donde se quiere llegar mediante las acciones. (p.6)

Motivación: Robbins (2004), procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta. (p.156).

Productividad: Alfaro y Alfaro (1999), rendimiento o eficiencia del factor humano. (p.25)

Remuneración: Fondo Monetario Internacional (1993), comprende el salario físico o en especie pagados por el empleador, directa o indirectamente, al trabajador, en concepto de la prestación de servicio de este ultimo. (p.71).

Rendimiento: Álvarez (1996), hacer frente a las presiones externas, soportar una carga e, igualmente, conservar el equilibrio anímico frente a las presiones de tiempo y situación. (p.31).

Rotación de RRHH: Robbins (2004), es el retiro permanente de la organización, voluntario o involuntario. (p. 23).

Satisfacción laboral: estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. (p.804)

Cuadro N° 2.

Operacionalización de Variables

| Objetivo General: Describir la relación entre entorno laboral y calidad del clima organizacional de la empresa IDESA FUNDIMECA C.A ubicada en Valencia Edo. Carabobo | | | | |
|---|--|--|--|--------------|
| VARIABLE | DEFINICIÓN/CONCEPTO | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS |
| Clima organizacional | Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. | Estructura de la organización. | Estructura. | 1,2 |
| | | Procesos organizacionales. | Comunicación. | 3,4,5 |
| | | Motivación. | Recompensa. | 6,7,8,9,10 |
| | | Liderazgo. | Estilo gerencial y apoyo. | 11,12,13 |
| Entorno Laboral | Es la calidad de la vida laboral de una organización, el ambiente, el aire que se respira, el inmobiliario, en si todo lo que rodea al empleado. El entorno es todo lo que rodea el medio ambiente de la vida laboral. | Calidad en la organización. | Calidad en el entorno laboral. | 14,15 |
| | | | Calidad en el puesto de trabajo. | 16,17,18 |
| | | | Productividad. | 19,20 |
| | | Calidad en la relación con sus supervisores, subordinados y compañeros de trabajo. | Ambiente de trabajo. | 21,22,23 |
| | | | Ejecución de las tareas | 24,25 |
| | | | Relaciones interpersonales/ trabajo en equipo. | 26,27,28 |

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

La metodología del presente trabajo incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación, es el cómo se realizará el estudio para abordar el problema planteado.

En concordancia con los objetivos planteados por los investigadores, se consideró utilizar el método de investigación básica de campo, con el propósito de describir la relación entre entorno laboral y calidad de clima organizacional de la empresa IDESA FUNDIMECA C.A ubicada en Valencia Edo. Carabobo. De acuerdo con los objetivos planteados se puede afirmar que la investigación realizada es un estudio de campo. Según el autor Farias G. Arias, (2006);

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p.31).

Siguiendo el mismo orden de ideas, esta investigación de campo puede clasificarse como de tipo descriptiva, basado en información sobre datos primarios. Según Arias, (2006);

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. 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).

Unidad de análisis

Población

En esta perspectiva se realizó una investigación definida para analizar su comportamiento y características, dicha unidad de análisis se proyectó en función de requerimientos establecidos en este estudio que sirvieron de base para las consideraciones estadísticas pertinentes.

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

En tal sentido la población que se tomó como objeto de estudio, corresponde al total de trabajadores de la empresa IDESA FUNDIMECA, C.A. la cual está conformada por 485 trabajadores, entre empleados y obreros, siendo la parte más amplia la de obreros, con un total de 392, y 93 empleados. Así mismo esta organización se encuentra subdividida en 4 plantas de acuerdo a su unidad de producción.

Tipo de muestreo

Definida la población, a los fines de obtener una muestra estadística lo más representativa posible, en la presente investigación se desarrolló bajo la característica de muestreo probabilístico. Fuentelsaz, Icart y Pulpón (2006), define el muestreo probabilístico como “aquel con el que todos los sujetos tienen la misma probabilidad de entrar a formar parte del estudio, es decir, la selección se hace al azar” (p.56).

Es decir, se elige la muestra de acuerdo a la comodidad de los investigadores, se seleccionan a aquellas personas que se encuentren disponibles en el momento de aplicar los instrumentos de recolección de los datos.

Muestra

Cuando se selecciona algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población, de la cual serán tomados, se refiere a este grupo como muestra. Arocha y López (2005) definen la muestra como: “un subconjunto o parte de la población, que se selecciona, se mide y se observa, con el objetivo de sacar conclusiones sobre la población” (p.88).

Para esta investigación se decidió aplicar un tipo de muestreo probabilístico. El nivel de confianza será de un 90% igual a (1,65), y un margen de error en el muestreo de un 10%. Esto tomando en cuenta que es una población finita y que es una muestra de tipo probabilístico.

Procedimiento:

$n = ?$ (tamaño de la muestra)

$N = 35$ (tamaño de la población)

$E = 10\%$ error muestral

$Z = 90\%$ (1,65) Valor en la distribución normal estándar para un nivel de confianza.

$P = 50\%$ proporción estimada

$q = (1-p)$

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{[E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q]}$$

$$n = \frac{485 \cdot (1,65^2) \cdot 0,5 \cdot 0,5}{[(0,10^2) \cdot (485 - 1) + (1,65^2) \cdot 0,5 \cdot 0,5]} = 59,80 \approx 60$$

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Después de establecido el tipo de investigación, es muy importante utilizar la técnica adecuada que permita recabar la información. Estos datos e información que se recolectarán serán la vía por la cual se logran los objetivos del estudio planteado por los investigadores en la investigación. Las técnicas comprenden procedimientos y actividades las cuales permiten a los investigadores obtener información para dar respuestas a las interrogantes de la investigación.

En tal sentido, el método utilizado es la encuesta y el instrumento que se utilizará será el cuestionario, el cual está clasificado como cuestionario directo estructurado. La técnica utilizada en esta investigación será la encuesta. Según Hurtado y Toro (1992), la encuesta “consiste en formular preguntas directas a una muestra representativa de sujetos a partir de un cuestionario” (p. 88). Cabe señalar que el cuestionario a su vez, es un guión previamente diseñado distinguiendo en la población distintos grupos de edad con el fin de inferir la evolución con el paso del tiempo de la variable o variables observadas.

De acuerdo con la definición descrita anteriormente de encuesta, la investigación llevada a cabo se realizó a través de una encuesta, ya que, muestra más fácilmente el comportamiento de las personas que laboran en la empresa IDESA FUNDIMECA, C.A., además de esto se aplicó dicho instrumento a un número de trabajadores para así se poder evaluar la condición del entorno y del clima en donde laboran.

En el mismo orden de ideas podemos señalar que el tipo de instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario, el cual está definido según Cecilia C. Arocha Correa y María L. López Hernández (2005) “como la guía en el

proceso comunicativo verbal o escrito que se produce en todos los tipos de encuestas (personales, telefónicas, por correo, etc.)”.

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, representada por un cuestionario de preguntas cerradas de respuestas de alternativas múltiples, lo que hizo más fácil el entendimiento para quienes les fue aplicado; y no les permitirá expresar opiniones diferentes a las que se les solicita en los ítems planteados. Además, esto ayudo a recabar los datos relacionados con las variables en estudio y a dar mayor cuantificabilidad al trabajo de investigación propuesto.

Este instrumento constituye una forma concreta de la técnica de observación, logra que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. Permite además aislar ciertos problemas que nos interesen y focalizar los aspectos del fenómeno que se consideren esenciales.

Validación y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

La validez del instrumento se da mediante dos puntos de vista; la primera es a través del cuadro de operacionalización de variables, donde se desglosa el objetivo general que permite tener una idea clara de las variables que se desean medir y evaluar, y si las preguntas o ítems del instrumento miden dichas variables. La segunda es a través del juicio de expertos en la materia, ya que ellos determinaron para el momento, si el instrumento se ajustaba a lo que estaba destinado.

En nuestro estudio, los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Ustariz Rodríguez, Carlos y Muñoz, Juan (Ver Anexo B y C); se encargaron de revisar y hacer correcciones y comentarios acerca del instrumento a aplicar; se tomaron en cuenta las sugerencias hechas por los mismos, ya que son expertos en materia de recursos humanos y estadísticas, generando así, mayor

confianza y por lo que dichas sugerencias fueron incorporadas al instrumento definitivo el cual fue aplicado una vez obtenida su validez.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El instrumento o cuestionario aplicado, fue estructurado por categorías a fin de facilitar el proceso de recolección y análisis de los diversos elementos que conforman el entorno laboral y el clima organizacional de la empresa Idesa Fundimeca, siendo estas categorías las siguientes:

Primera Categoría.- Dimensión: estructura organizacional, la cual corresponde al conocimiento sobre la distribución de los niveles de cargos de la empresa y la línea de mando.

Segunda Categoría.- Dimensión: procesos organizacionales, en esta se ven reflejadas los conocimientos sobre la misión y visión de la empresa y los factores de comunicación, libertades de expresión de ideas y opiniones existentes en la organización.

Tercera Categoría.- Dimensión: motivación, aquí se quiso reflejar las consideraciones de los trabajadores en cuanto a su nivel de satisfacción en lo relativo a salarios y beneficios sociales como factor de contraprestación por sus servicios, adiestramiento y/o capacitación, planes de carrera y políticas que conlleven a un mejor manejo del capital humano.

Cuarta Categoría.- Dimensión: liderazgo, la cual señala capacidad del cuadro gerencial de la empresa en el manejo de la variable confianza de sus trabajadores en el desarrollo de su actividad productiva y el equilibrio de la relación de autoridad entre los niveles supervisorio y el personal subalterno.

Quinta Categoría.- Dimensión: calidad de la organización en cuanto a las instalaciones, en esta dimensión se realizaron indagaciones en cuanto a la

instalaciones equipo y herramientas, a fin de establecer las condiciones de higiene y seguridad industrial que le permitan al trabajador laborar en condiciones viables que contribuyan a su seguridad personal, permitiendo alcanzar el logro de los objetivos establecidos por la organización.

Sexta Categoría.- Dimensión: relaciones de trabajos, la cual fue establecida con el fin de determinar si las relaciones de trabajo están normalizadas por una convención colectiva que permitan satisfacer a los trabajadores por medio de reivindicaciones socio-económicas, que ayuden a una buena relación de los supervisores y su subordinados.

Una vez aplicado el instrumento, se procedió a la organización y tabulación de los datos obtenidos. Para su análisis se utilizó el porcentaje como parámetro de estudio, representándose gráficamente en cuadros de distribución de frecuencia y gráficos circulares respectivamente de acuerdo a la cantidad de alternativas de respuesta.

El fundamento teórico realizado anteriormente, apoya todas las interpretaciones realizadas a los indicadores de cada ítem en correspondencia con el objetivo de la investigación.

A continuación se desarrollará la tabulación y el análisis de los mismos clasificando las variables en estudio:

Variable: Clima organizacional.

1. Conoce la estructura de la organización.

Cuadro N°3

Dimensión: Estructura de la Organización

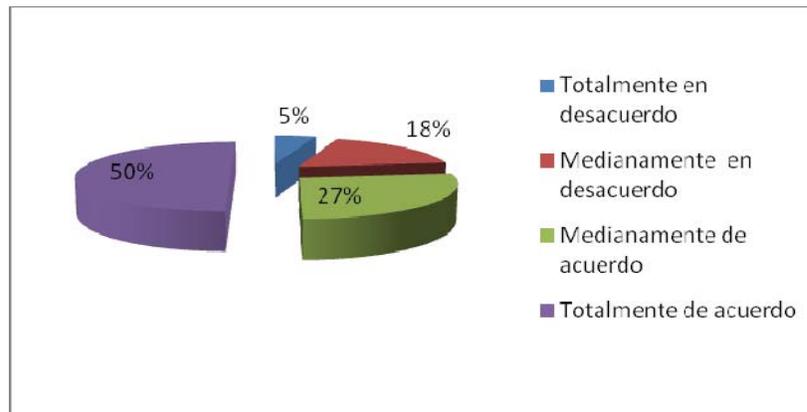
Ítem N° 1

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 3 | 5% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 11 | 18% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 16 | 27% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 30 | 50% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°1

Cuestionario: Ítem N° 1



Análisis: De conformidad con los resultados obtenidos en cuanto al ítem N° 1 sobre el conocimiento de la estructura de la organización, en el gráfico N° 1, la frecuencia de respuesta más alta se dio alrededor de las alternativas “Totalmente de acuerdo” con un 50% y un 27% para la alternativa “Medianamente de

acuerdo”. Esto reflejó que el 77% de la muestra manifiesta estar totalmente o medianamente de acuerdo, observando que la mayoría de los encuestados comparten el criterio de estar de acuerdo, ya que, el resultado está dentro un parámetro suficientemente válido por lo que se puede catalogar como positiva la respuesta. El resto de los resultados quedaron distribuidos de la siguiente manera un 18% para la alternativa “Medianamente en desacuerdo” y 5% la alternativa “Totalmente en desacuerdo”, lo que suma un 23% quienes expresan estar total o medianamente en desacuerdo, aún cuando esta minoría es significativa se puede considerar no muy contundente, por lo que podemos decir que este porcentaje de trabajadores no tienen conocimiento sobre la estructura de la empresa, sin embargo la mayoría de los trabajadores tienen la noción sobre cómo están divididos cada uno de los departamentos que conforman la organización, es decir, este resultado representa, la percepción que tienen los trabajadores sobre las reglas, procedimientos, normas, obstáculos y otras limitaciones que pueden presentarse en el ambiente de trabajo.

2. Las líneas de mando de su departamento están claramente establecidas.

Cuadro N°4

Dimensión: Estructura de la organización

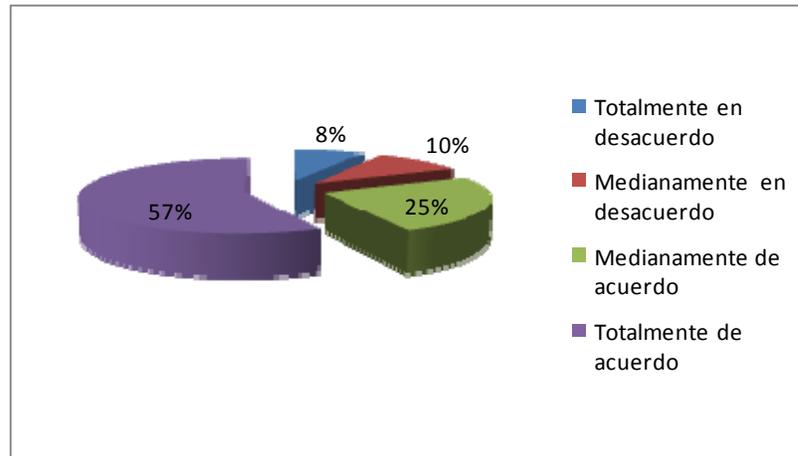
Ítem N° 2

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|--------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 5 | 8% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 6 | 10% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 15 | 25% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 34 | 57% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N° 2

Cuestionario: Ítem 2



Análisis: De conformidad con los resultados obtenidos en cuanto al ítem N° 2 sobre el establecimiento de las líneas de mando de la organización, en el gráfico N° 2, la frecuencia de respuesta más alta se dio el rededor de las alternativas “Totalmente de acuerdo” 57% y un 27% para la alternativa “Medianamente de acuerdo”, ambas suman 84% por lo cual se puede inferir que este resultado es muy bueno para la organización ya que la mayoría de los trabajadores perciben que las funciones, actividades y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador corresponde con el cargo que posee, el resto de los resultados se ven reflejados en un 10% para la alternativa “Medianamente en desacuerdo” y 8% la alternativa “Totalmente en desacuerdo”, los cuales suman un 18%, esto indica que aunque no es un porcentaje significativo, aun existen trabajadores que no conocen el nivel de mando que existe en la organización y cuáles son las responsabilidades y obligaciones que deben cumplir cada una de las personas que laboran en ella. Estos resultados se ven sustentados con la respuesta de la pregunta anterior en cuanto al conocimiento de la estructura de la organización y refleja que es importante trabajar para dar a conocer la misma ya que a través de esta se puede lograr las metas propuestas.

3. Conoce la misión y la visión de la organización.

Cuadro N°5

Dimensión: Procesos organizacionales

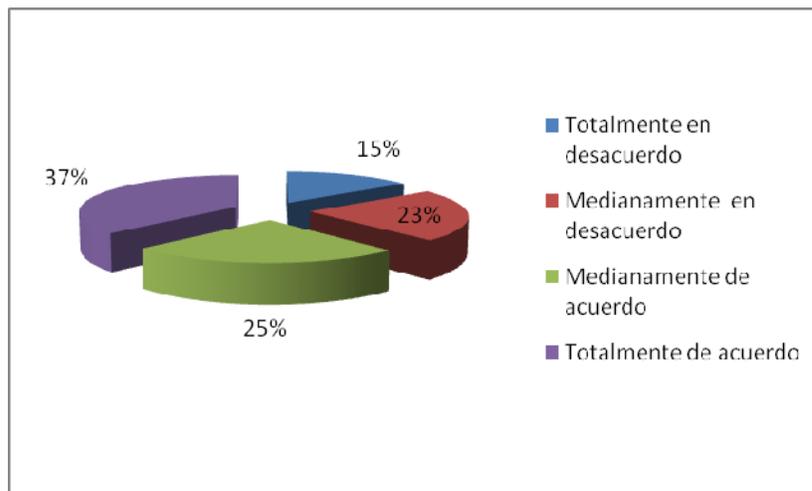
Ítem N° 3

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 9 | 15% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 14 | 23% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 15 | 25% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 22 | 37% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N° 3

Cuestionario: Ítem N ° 3



Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en cuanto al ítem N° 3 sobre el conocimiento de la visión y la misión de la empresa en el gráfico N° 3 la frecuencia de respuestas más altas se dieron en las alternativas “Totalmente de

acuerdo” con 37% y por otro lado la alternativa “Medianamente de acuerdo” con un 25% de respuestas, este resultado es favorable para la empresa ya que indica que un 62% de los trabajadores encuestados manifiestan estar de acuerdo y esto es un factor efectivo, lo que significa que los mismos poseen conocimientos sobre el propósito de la organización, objetivos, metas y establecimiento de prioridades de los objetivos organizacionales, así como cual es la imagen que desea tener la empresa en un futuro, en el mismo orden de ideas se puede observar que las alternativas “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” arrojaron un 23% y un 15% de respuestas respectivamente, por lo que se puede inferir que un 38% de encuestados expresó estar en desacuerdo. Estos resultados reflejan que aun cuando un gran número de trabajadores tienen conocimiento de la misión y la visión de la organización de igual forma existe un número significativo de trabajadores que no poseen conocimientos claros de ellas, por lo que se hace necesario trabajar más en estos aspectos de la organización para dar a conocerlas.

4. La comunicación en la organización es clara, precisa y oportuna.

Cuadro N°6

Dimensión: Procesos organizacionales

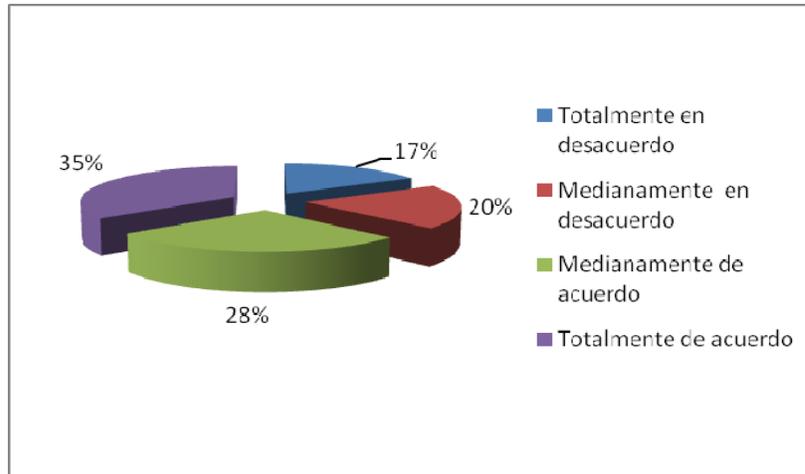
Ítem N° 4

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|--------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 10 | 17% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 12 | 20% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 17 | 28% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 21 | 35% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°4

Cuestionario: Ítem N° 4



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem N° 4, se puede observar en el gráfico N° 4 que las alternativas que arrojaron un mayor número de repuestas fueron “Totalmente de acuerdo” con 35% seguida de la alternativa “Medianamente de acuerdo” con 28%, estas suman un 63% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo y esto representa un resultado satisfactorio para la organización. Y finalmente las alternativas “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” obtuvieron un 20% y 17% de respuestas respectivamente que en sumatoria sería un 37% de trabajadores encuestados que expresaron estar en desacuerdo por lo cual se puede inferir que este resultado representa una minoría no muy relevante, sobre el porcentaje de trabajadores que expresaron estar de acuerdo. Por lo tanto se puede comentar que dichos resultados muestran que existe buena comunicación dentro de la organización lo que significa una ventaja para la empresa ya que si la comunicación no es del todo efectiva esto puede afectar de manera negativa a la organización en cuanto al logro de los objetivos y la efectividad en la productividad.

5. En esta empresa puede expresar sus ideas y opiniones con total libertad.

Cuadro N°7

Dimensión: Procesos organizacionales

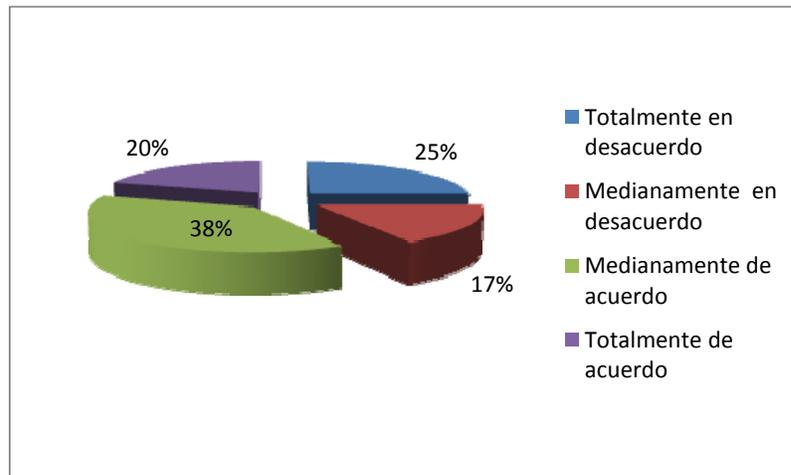
Ítem N° 5

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 15 | 25% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 10 | 17% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 23 | 38% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 12 | 20% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°5

Cuestionario: Ítem N° 5



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem N° 5, a través del gráfico N° 5 se puede observar que la alternativa “Medianamente de acuerdo” arrojó un 38% de respuestas y la alternativa “Totalmente de acuerdo” un 20%, lo cual significa un 58% de respuestas afirmativas y que se encuentra dentro de un

parámetro relativamente válido para ser catalogado como bueno. Finalmente las alternativas “Totalmente en desacuerdo” y “Medianamente en desacuerdo” arrojaron un 25% y 17% de respuestas respectivamente, lo que quiere decir que un 42% de encuestados manifestó estar en desacuerdo, esto constituye la existencia de un número representativo de trabajadores que expresan estar en total o medianamente en desacuerdo aunque no sea muy relevante para la organización, estos resultados reflejan que aun cuando existe un gran número de trabajadores que manifestaron estar de acuerdo en que si pueden expresar sus ideas y opiniones, cabe destacar que también existe un número importante de trabajadores que no se sienten en total libertad a la hora de expresarse. Dichos resultados soportan las observaciones presentadas en la pregunta anterior en cuanto a la comunicación dentro de la organización, ya que al lograr una mejor comunicación los trabajadores se sentirán con mayor confianza para expresar sus opiniones, puesto que si se logran propiciar estos factores se desarrolla entre los trabajadores una motivación asertiva que conduce al alto desempeño y productividad en la organización.

6. El sueldo que devenga satisface sus necesidades.

Cuadro N°8

Dimensión: Motivación

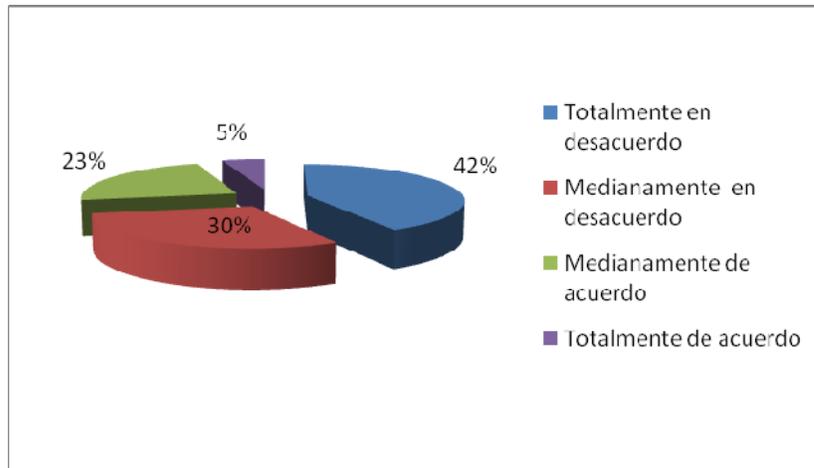
Ítem N° 6

| | Alternativa | N° de personas | Porcentaje |
|---|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 25 | 42% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 18 | 30% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 14 | 23% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 3 | 5% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°6

Cuestionario: Ítem N° 6



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem N° 6 se puede observar según el gráfico N° 6 que el 42% de los encuestados se encuentran “Totalmente en desacuerdo” y 30% se halla “Medianamente en desacuerdo”, lo que quiere decir que un 72% está en desacuerdo con respecto a los sueldos y salarios que reciben lo que representa un resultado insatisfactorio para la organización, no obstante un 23% seleccionó la opción de “Medianamente de acuerdo” y un 5% “Totalmente de acuerdo” esto refleja que tan solo el 28% de los encuestados expresó estar de acuerdo con la remuneración percibida. Estos resultados demuestran que los trabajadores en su mayoría no se sienten bien remunerados, lo cual significa un aspecto negativo para la empresa, ya que esto conlleva a la insatisfacción de las necesidades del trabajador, y esto pudiera traer como consecuencia, la disminución en el desempeño de sus actividades por no sentirse motivado monetariamente o también el retiro del trabajador de la organización para buscar mejores alternativas laborales que le reporten mayores ingresos.

7. Los beneficios sociales percibidos son acordes con el trabajo que realiza.

Cuadro N°9

Dimensión: Motivación

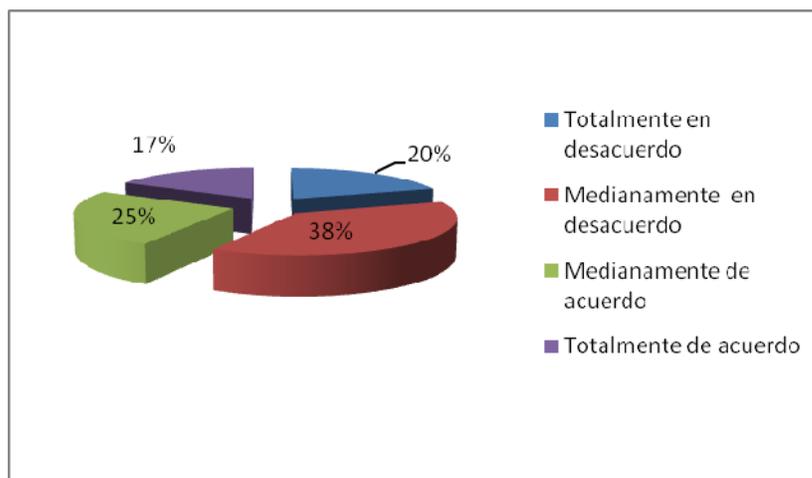
Ítem N° 7

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 12 | 20% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 23 | 38% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 15 | 25% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 10 | 17% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°7

Cuestionario: Ítem N° 7



Análisis: A través de los resultados obtenidos en el ítem N° 7, se puede apreciar en el gráfico N° 7 que el 20% de encuestados expresó estar “Totalmente en desacuerdo” y el 38% seleccionó la opción “Medianamente en desacuerdo” ambos resultados suman un 58% que expresó estar en desacuerdo con los beneficios

sociales percibidos lo que significa una desventaja para la empresa y se puede catalogar como insatisfactorio; así mismo un 25% opto por la alternativa “Medianamente de acuerdo” y un 17% “Totalmente de acuerdo” lo que en total suman un 32% de encuestados que están de acuerdo y aunque este resultado es característico no representa un factor relevante para la organización. Se puede interpretar de esta manera que, el trabajador no se siente motivado al recibir los beneficios sociales como parte de su remuneración lo que quiere decir, que este ítems se puede relacionar con el anterior (ítems 6), ya que si el empleado percibe un buen sueldo y además cuenta con todos los beneficios sociales establecidos en la ley, esto servirá de estímulo para lograr un mejor desempeño laboral, sintiéndose a gusto con su puesto de trabajo; sin embargo, es interesante el resultado arrojado en la empresa, ya que, los trabajadores perciben beneficios laborales pero no se encuentran en total conformidad con los mismos.

8. Posee la empresa planes de carrera para los trabajadores.

Cuadro N°10

Dimensión: Motivación.

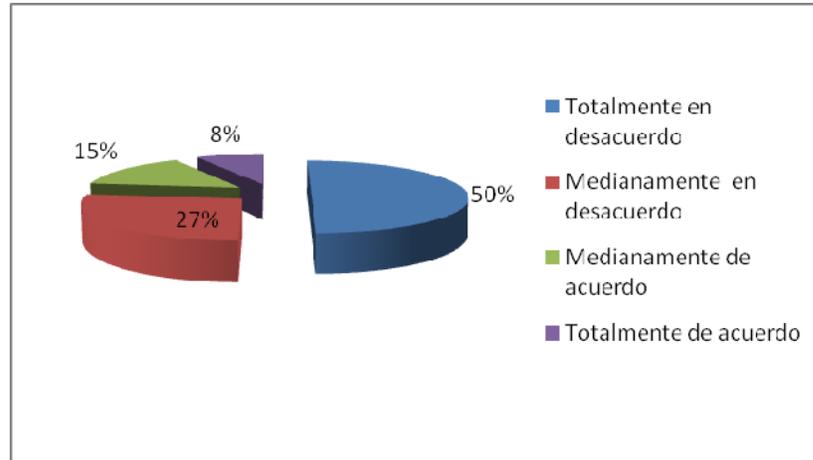
Ítem N° 8

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 30 | 50% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 16 | 27% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 9 | 15% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 5 | 8% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011)

Gráfico N°8

Cuestionario: Ítem N° 8



Análisis: En cuanto se refiere a los planes de carrera para los trabajadores según los resultados obtenidos en el ítem N° 8, se observa en el gráfico N° 8 que el 50% de los trabajadores encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo” y un 27% estuvo “Medianamente en desacuerdo” que en sumatoria reflejan que un total de 77% de los encuestados expresaron estar en desacuerdo lo que significa una situación insatisfactoria para la empresa. Además se observa en los resultados obtenidos que un 15% corresponde a “Medianamente de acuerdo” y un 8% sostuvo estar “Totalmente de acuerdo”, ambos resultados arrojan que un total de 23% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo. Lo que denota que la empresa ofrece muy pocos o ningunos planes de carrera para los trabajadores, siendo una desventaja para dicha organización ya que se trata de una estrategia que ayuda a la eficiente asignación de las personas en futuros puestos de trabajo, siendo atractivo para el trabajador porque le ofrece alcanzar sus objetivos profesionales y personales, de este modo, se lograría coordinar los deseos individuales con las necesidades de la organización.

9. Ha recibido cursos de adiestramiento y/o capacitación en la empresa.

Cuadro N°11

Dimensión: Motivacion.

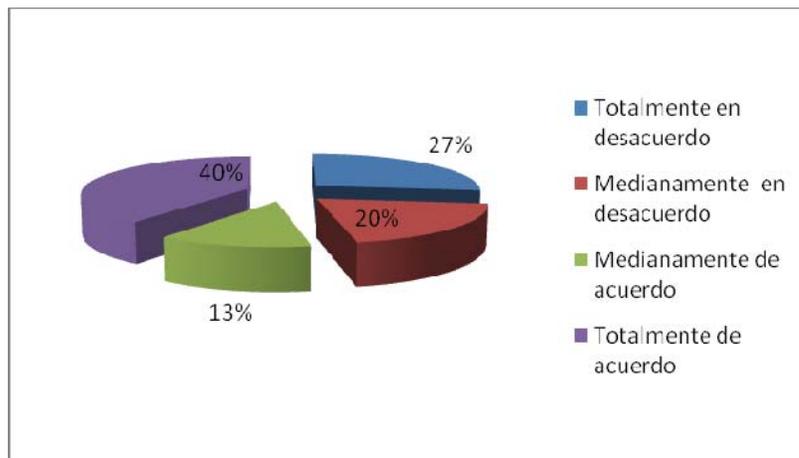
Ítem N° 9

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 16 | 27% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 12 | 20% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 8 | 13% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 24 | 40% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°9

Cuestionario: Ítem N° 9



Análisis: según los resultados obtenidos en el ítem N° 9, a través del gráfico N° 9 se observa que un 40% de los trabajadores encuestados sostuvo estar “Totalmente de acuerdo” que dentro de la empresa han recibido cursos de adiestramiento y/o capacitación laboral y un 13% seleccionó la opción de “Medianamente de

acuerdo”, esto evidencia que un 53% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo lo que quiere decir, que la empresa otorga dicha oportunidad de preparación, estos resultados refieren un punto a favor y bueno para la empresa ya que es de gran importancia que los trabajadores estén en preparación constante tanto a nivel intelectual como a nivel tecnológico para que de esta manera puedan realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz lo que conlleva a un mejor rendimiento en sus labores estando preparados y capacitados para desempeñarse en sus puestos de trabajo. Además de esto también se puede observar que un 20% de los trabajadores manifestó estar “Medianamente en desacuerdo” y un 27% sostuvo estar en “Totalmente en desacuerdo”, lo que en sumatoria arroja que un 47% de los trabajadores encuestados se encuentran en desacuerdo ya que consideran no recibir cursos de adiestramiento y capacitación, siendo esto de gran notabilidad ya que aun cuando este porcentaje no representa la mayoría, es un número significativo y pudiéramos decir que es importante trabajar en ello, para que todos los trabajadores se sientan integrados a las actividades que les ofrece la organización.

10. Está de acuerdo con las políticas en el manejo de los recursos humanos de la empresa.

Cuadro N°12

Dimensión: Motivación.

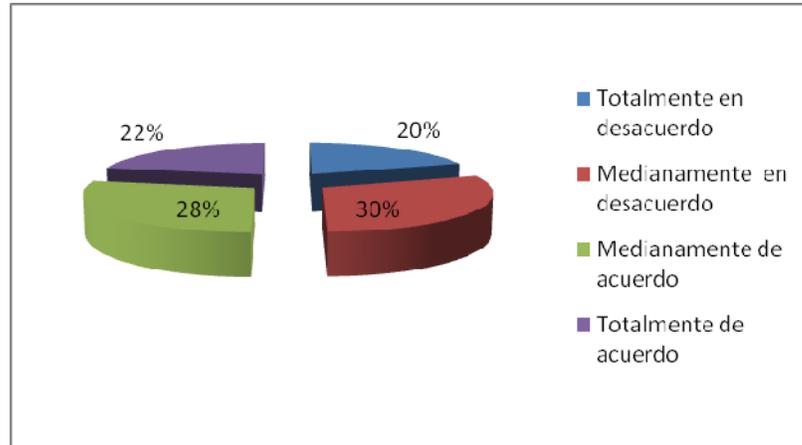
Ítem N° 10

| | Alternativa | N° de personas | Porcentaje |
|---|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 12 | 20% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 18 | 30% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 17 | 28% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 13 | 22% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°10

Cuestionario: Ítem N° 10



Análisis: Según los resultados obtenidos en el ítem N° 10, se observa a través del gráfico N° 10 que el 20% de los trabajadores encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”, y un 30% expuso estar “Medianamente en desacuerdo”, lo que en total significa que un 50% de los encuestados están en desacuerdo y lo que a su vez representa una situación netamente negativa para la organización. Además se observa que un 28% optó con estar “Medianamente de acuerdo” y 22% seleccionó la opción de “Totalmente de acuerdo”, lo que en total suman un 50% de trabajadores que expresan estar de acuerdo esto refleja un aspecto positivo y bueno para la empresa a pesar de que la otra mitad de los encuestados está en desacuerdo. Interpretando que los resultados obtenidos se encuentran distribuidos de manera equitativa, lo que destaca que la empresa busca compenetrar a los trabajadores con el proceso productivo. Sin embargo, se hace preciso recalcar que sigue siendo importante trabajar en mejorar las políticas en el manejo del recurso humano, para de esta forma lograr que la totalidad de trabajadores puedan sentirse más conformes con las mismas.

11. Las acciones de mejora implantadas por la organización incrementa el bienestar del departamento.

Cuadro N°13

Dimensión: Liderazgo

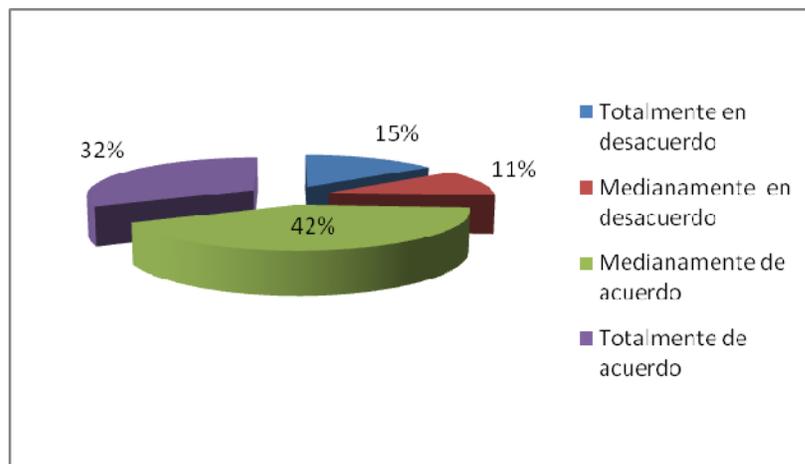
Ítem N° 11

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 9 | 15% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 7 | 11% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 25 | 42% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 19 | 32% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°11

Cuestionario: Ítem N° 11



Análisis: Según los resultados obtenidos en el ítem N° 11, se puede observar en el gráfico N° 11 el 42% de los encuestados respondió la alternativa “Medianamente de acuerdo”, el 32% la alternativa “Totalmente de acuerdo” lo que suma un total

de 74% de trabajadores que se encuentran de acuerdo representando así una ventaja para la organización ya que este resultado es muy bueno. En el mismo orden de ideas se observa que el 15% expreso estar “Totalmente en desacuerdo” y el 11% “Medianamente en desacuerdo” lo que en sumatoria arroja un total de 26% de trabajadores que están total o medianamente en desacuerdo. Esto manifiesta que en la organización se implementan acciones de mejora que permiten que exista en el departamento un ambiente de bienestar, sin embargo, es primordial que todo el personal se involucre en el proceso para de esta manera lograr mejores resultados en cuanto a las metas que se desean lograr y detectar de forma más eficiente situaciones y problemas en la organización.

12. Los gerentes de la empresa demuestran que confían en la capacidad de los trabajadores.

Cuadro N°14

Dimensión: Liderazgo

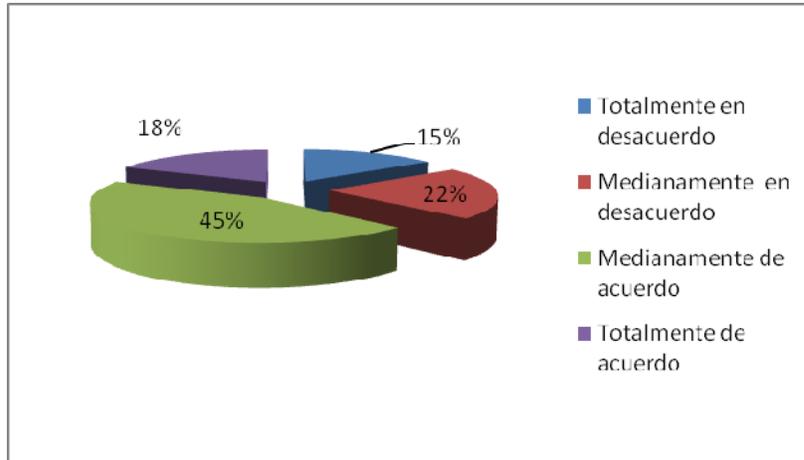
Ítem N° 12

| | Alternativa | N° de personas | Porcentaje |
|---|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 9 | 15% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 13 | 22% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 27 | 45% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 11 | 18% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°12

Cuestionario: Ítem N° 12



Análisis: Según los resultados obtenidos en el ítem N° 12, se puede observar que el gráfico N°12 muestra que 45% de los encuestados eligió la alternativa “Medianamente de acuerdo”, un 18% “Totalmente de acuerdo” lo que sumados arrojan que un total de 63% de trabajadores opinan estar de acuerdo y se puede decir que representa una ventaja para la empresa puesto que el resultado está dentro de un parámetro relativamente válido. Además se observa que un 22% optó por la alternativa “Medianamente en desacuerdo”, y un 15% por la alternativa “Totalmente en desacuerdo”, lo que refleja que un 37% de los trabajadores encuestados aseguran estar en desacuerdo este resultado representa una minoría, sin embargo, se puede considerar no muy relevante este resultado sobre el porcentaje que opino estar de acuerdo. Dichos datos muestran que un número importante de trabajadores percibe que sus jefes confían totalmente en el desempeño de sus labores, sin embargo, existe una minoría que opina estar en desacuerdo lo cual demuestra que es un factor en el cual se debe trabajar, ya que, este aspecto es de gran importancia para que los trabajadores se puedan desenvolver con mayor efectividad y así lograr una mayor productividad puesto que esto influirá de manera positiva en la organización y le ayudará dirigirla hacia un alto desempeño.

13. En la organización se mantiene el equilibrio entre la autoridad y el debate.

Cuadro N°15

Dimensión: Liderazgo

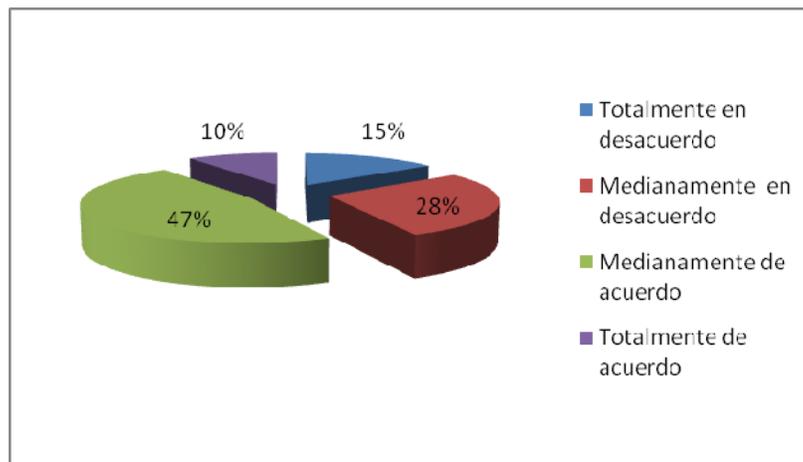
Ítem N° 13

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 9 | 15% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 17 | 28% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 28 | 47% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 6 | 10% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°13

Cuestionario: Ítem N° 13



Análisis: De conformidad con los resultados obtenidos en el ítem N° 13, en cuanto a la pregunta sobre el equilibrio entre la autoridad y el debate, en el gráfico N° 13, la frecuencia de respuesta más alta se dio el alrededor de la alternativa “Medianamente de acuerdo” con un 47%, estos resultados sumados a los

resultados arrojados por la alternativa “Totalmente de acuerdo” la cual obtuvo un 10% dan como resultado que un 57% de los trabajadores encuestados opinan estar totalmente o medianamente de acuerdo con que dentro de la organización existe equilibrio entre la autoridad y el debate lo que se puede calificar como satisfactoria la respuesta, también se pudo observar que el 28% opto por la alternativa “Medianamente en desacuerdo” y un 15% por la alternativa “Totalmente en desacuerdo” lo que sumado significa que un total de 43% de trabajadores se encuentran en desacuerdo. Estos resultados manifiestan que un número notable de trabajadores se sienten en un ambiente en donde pueden expresar y discutir sus ideas o sugerencias de manera plena, pero sin embargo, existe un pequeño grupo que considera estar en desacuerdo lo cual es un punto elemental en el cual deben trabajar en la organización para crear un ambiente de equidad en todos los niveles de la escala jerárquica y lograr de esta forma que los trabajadores se sientan estimulado a emplear en sus funciones toda la buena voluntad y sacrificio de que es capaz.

Variable: Entorno laboral.

14. Las instalaciones de la empresa están acorde con las labores a realizar.

Cuadro N°16

Dimensión: Calidad en la organización

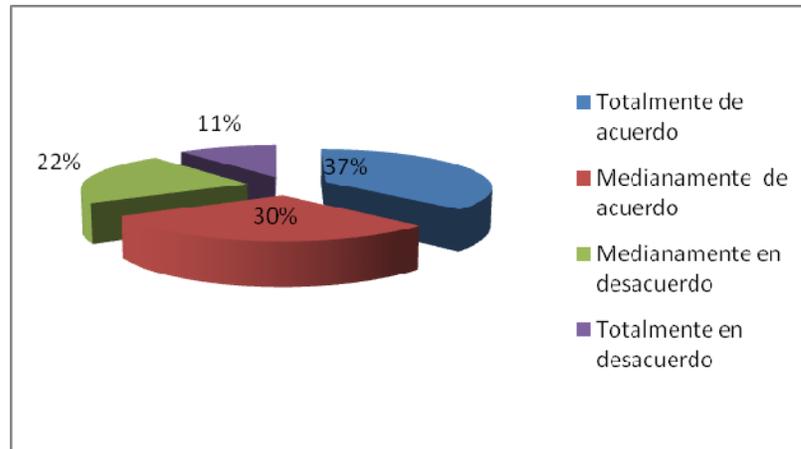
Ítem N° 14

| | Alternativa | N° de personas | Porcentaje |
|---|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 7 | 11% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 13 | 22% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 18 | 30% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 22 | 37% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°14

Cuestionario: Ítem N° 14



Análisis: A través de los resultados obtenidos en el ítem N° 14 y según el gráfico N° 14 se observa que en los resultados se obtuvo que el 37% de los encuestados expresó estar “Totalmente de acuerdo” en que las instalaciones de la empresa están acorde con las labores a realizar; 30% seleccionó la opción “Medianamente de acuerdo” ambas reflejan que un 67% de trabajadores encuestados se encuentran total o medianamente de acuerdo por lo cual se puede catalogar como satisfactoria la respuesta; quedando un 22% y un 11% para las opciones “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” respectivamente, esto refleja que un 33% de encuestados expresa estar totalmente o medianamente en desacuerdo y esto se puede considerar una situación negativa para la organización pero sin embargo representa una minoría. Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores perciben que en la organización existen condiciones favorables en cuanto a las instalaciones en donde desempeñan sus labores y que éstas a su vez están acordes con las tareas que realizan por lo que representa un resultado bueno para la organización. Este es un aspecto en donde la organización debe hacer énfasis, ya que, es importante que en ella exista instalaciones adecuadas, en donde se pongan en práctica las medidas necesarias que contribuyan a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa y brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro.

15. Cuenta con los equipos adecuados para la realización de sus actividades laborales.

Cuadro N°17

Dimensión: Calidad en la organización

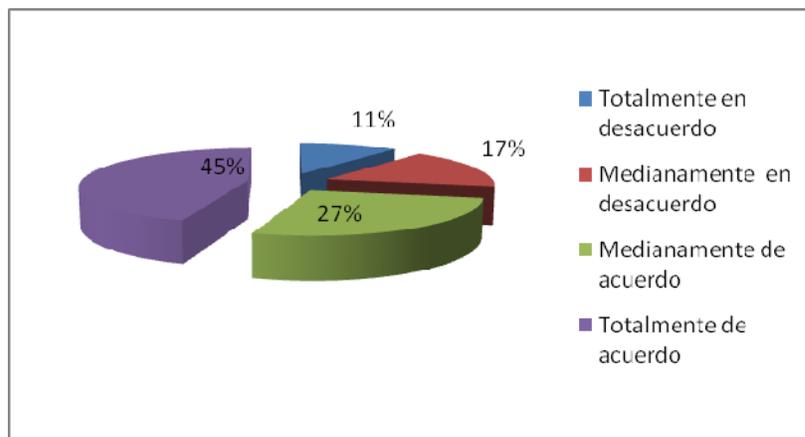
Ítem N° 15

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 7 | 11% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 10 | 17% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 16 | 27% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 27 | 45% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°15

Cuestionario: Ítem N° 15



Análisis: De conformidad con los resultados obtenidos en el ítem N° 15 en cuanto a los equipos para la realización de las actividades laborales. En el gráfico N° 15 se observa que las alternativas que arrojaron mayor número de repuestas fueron “Totalmente de acuerdo” con 45%, seguido de la alternativa “Medianamente de

acuerdo” con 27% ambos resultados suman un 72% de encuestados que en su mayoría manifiestan estar de acuerdo y esto se puede calificar como muy bueno para la organización; finalmente las alternativas “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” obtuvieron un 17% y 11% de respuestas respectivamente y ambas respuestas representan un 28% de encuestados que respondieron estar total o medianamente en desacuerdo representando una minoría. Lo cual expone que la mayoría de los trabajadores expresaron estar conformes en que los equipos con los que cuentan para realizar sus labores diarias de trabajos son los adecuados. Siendo estos resultados de gran significación ya que en contraste con la pregunta anterior no sólo es importante que los trabajadores se sientan seguros dentro de la infraestructura en donde se desenvuelven sino que además cuenten con los equipos apropiados para la realización de las operaciones productivas de la organización.

16. Cuenta con un lugar de trabajo aislado de los ruidos exteriores.

Cuadro N°18

Dimensión: Calidad en la organización

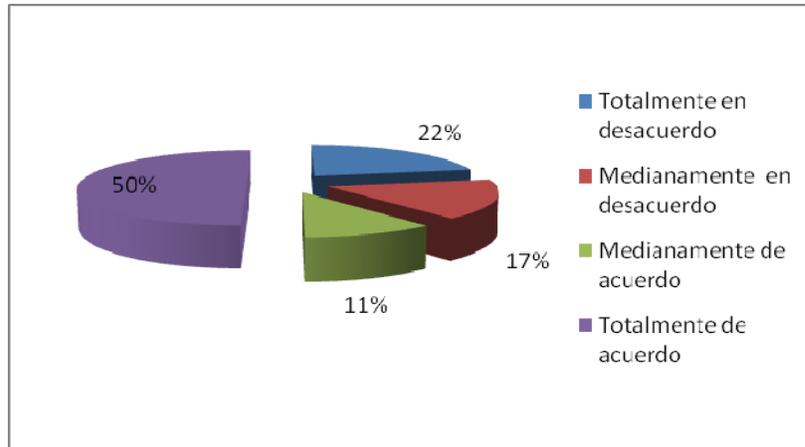
Ítem N° 16

| | Alternativa | N° de personas | Porcentaje |
|---|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 13 | 22% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 10 | 17% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 7 | 11% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 30 | 50% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°16

Cuestionario: Ítem N° 16



Análisis: Según los resultados obtenidos en el ítem N° 16 y a través del gráfico N° 16 se observa que un 50% de los encuestados seleccionaron la alternativa “Totalmente de acuerdo” y el 11% “Medianamente de acuerdo”, ambas alternativas representan un 61% de la muestra que expresa estar de acuerdo, lo que nos permite apreciar que la mayor parte de los encuestados comparten el criterio de estar de acuerdo y esto es un aspecto positivo para la empresa, no obstante el 22% eligió la alternativa “Totalmente en desacuerdo” y 17% la alternativa “Medianamente en desacuerdo” dichas alternativas suman un 39% lo cual representa que una minoría está en desacuerdo. Lo que demuestra que más de la mitad de los encuestados opina que su sitio de trabajo está apartado de ruidos que causen molestias a la hora de realizar sus labores y este es un agente de gran interés que se debe tomar en cuenta dentro de una organización, ya que, el ruido es un factor que de no tratarse con la importancia que amerita puede desencadenar efectos adversos acústicos, psicológicos, etc. Lo que interferiría no solo en las actividades diarias de los trabajadores sino también en la salud y productividad de los mismos y de la organización.

17. Cuenta con buena iluminación en su sitio de trabajo.

Cuadro N°19

Dimensión: Calidad en la organización

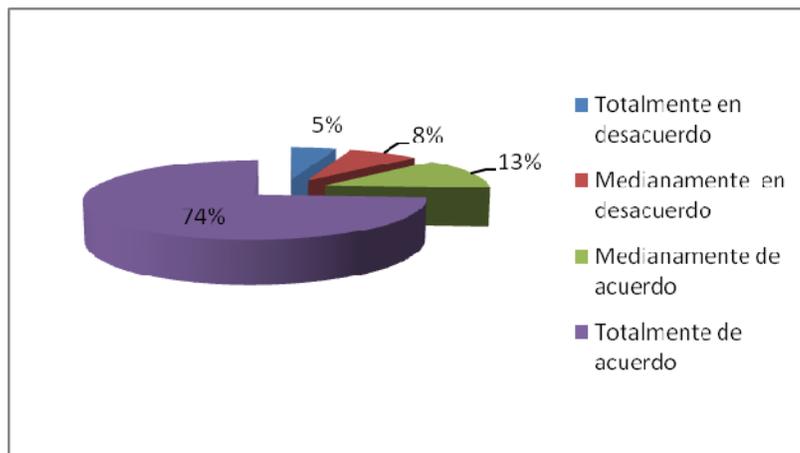
Ítem N° 17

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 3 | 5% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 5 | 8% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 8 | 13% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 44 | 74% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°17

Cuestionario: Ítem N° 17



Análisis: A través de los resultados obtenidos en el ítem N° 17 podemos observar en el gráfico N° 17 que se obtuvo el 74% de respuestas para la alternativa “Totalmente de acuerdo” y 13% para la alternativa “Medianamente de acuerdo”, esto refleja que un 87% de la muestra está de acuerdo con la buena iluminación

existente en el sitio de trabajo y se puede calificar muy bueno para la organización, quedando un 8% y un 5% para las opciones “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” respectivamente y ambas suman un 13% que manifestó estar en desacuerdo representando un resultado no muy significativo. Lo que revela que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo que dentro de la organización se cuenta con una iluminación adecuada que les permite realizar sus actividades laborales con tranquilidad, lo cual es muy satisfactorio para la empresa, ya que, la iluminación es un elemento fundamental en la configuración de los puestos de trabajo puesto que este puede ir asociado con trastornos de la visión, problemas de salud y un pobre rendimiento en el trabajo.

18. El mobiliario de su sitio de trabajo contribuye con la salud de los trabajadores.

Cuadro N°20

Dimensión: Calidad en la organización

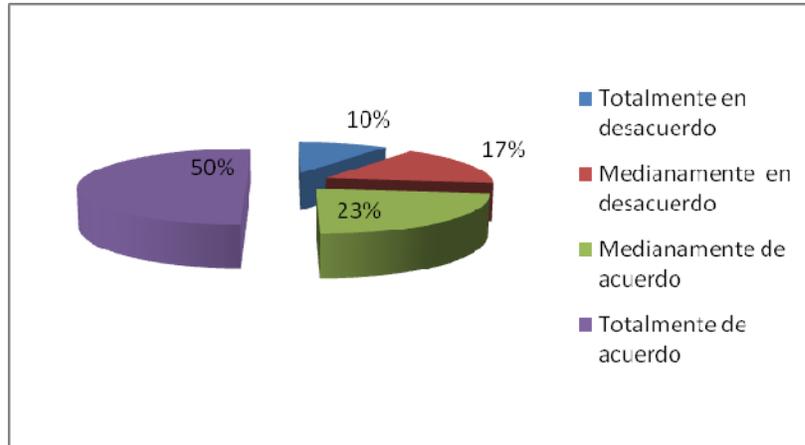
Ítem N° 18

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|--------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 6 | 10% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 10 | 17% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 14 | 23% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 30 | 50% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°18

Cuestionario: Ítem N° 18



Análisis: Según los resultados obtenidos en el ítem N° 18, el gráfico N°18 muestra que 50% de los encuestados eligió la alternativa “Totalmente de acuerdo”, 23% la alternativa “Medianamente de acuerdo” esto suman un 73% de encuestados que expresa estar de acuerdo con la alternativa planteada lo que puede calificarse un aspecto significativamente muy bueno para la empresa, por otro lado un 17% sostuvo estar “Medianamente en desacuerdo” y 10% “Totalmente en desacuerdo” lo que refleja que el 27% se encuentra en total o medianamente en desacuerdo representando así una minoría. Dichos resultados muestran que un gran número de trabajadores encuestados percibe que el mobiliario de los puestos de trabajo está diseñado de tal manera que contribuye con el bienestar físico del trabajador siendo este muy bueno para la empresa y de gran provecho para proteger la salud y la comodidad de los trabajadores.

19. Los procedimientos para el manejo de maquinarias, equipos y herramientas de trabajo operan efectivamente.

Cuadro N°21

Dimensión: Calidad en la organización

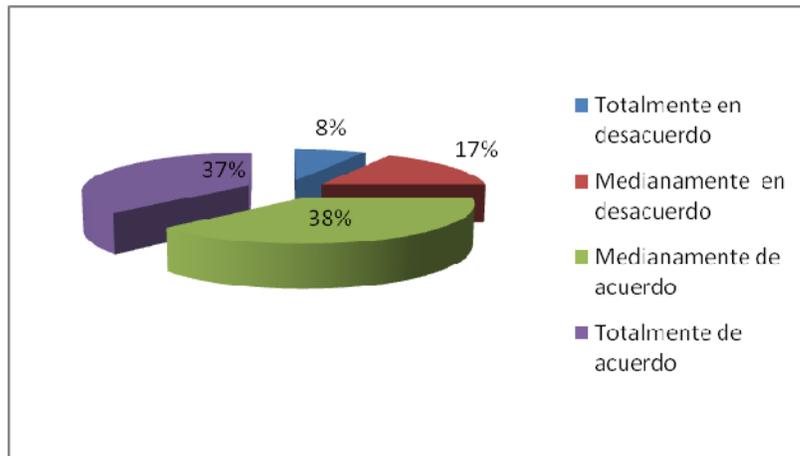
Ítem N° 19

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 5 | 8% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 10 | 17% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 23 | 38% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 22 | 37% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°19

Cuestionario: Ítem N° 19



Análisis: Según el resultado que se obtuvo en el ítem N° 19, el gráfico N°19 muestra que 38% de los encuestados eligió la alternativa “Medianamente de acuerdo”, 37% la alternativa “Totalmente de acuerdo” esto suman un 75% de trabajadores encuestados que manifiestan estar de acuerdo siendo beneficioso para

la empresa ya que a través de una buena administración en el uso de maquinarias, equipos y herramientas se pueden tener resultados satisfactorios en la organización, mientras que un 17% expresó estar “Medianamente en desacuerdo” y 8% “Totalmente en desacuerdo” haciendo un total de 25% de trabajadores que sostuvieron estar en desacuerdo. Tomando en cuenta los resultados podemos observar que la mayoría de los trabajadores tienen opiniones positivas, lo que indica que dentro de la organización los procedimientos para el manejo de maquinarias, equipos y herramientas están claramente establecidos, lo cual es trascendental, ya que, el uso inadecuado de las mismas puede provocar riesgos de diversa consideración para los trabajadores, si no se conocen adecuadamente sus condiciones de puesta en marcha, funcionamiento y parada. De acuerdo con estas consideraciones conocer los riesgos que la manipulación de estos aparatos y equipos pueden originar, es un derecho y una obligación cuyo cumplimiento constituye, sin duda, uno de los mejores medios para lograr unas condiciones de trabajo seguras en el ámbito laboral, así como, el objetivo primordial que persigue la organización de obtener una producción eficaz.

20. La forma en que se agrupan las actividades contribuye a la efectividad del proceso general de producción.

Cuadro N°22

Dimensión: Calidad en la organización

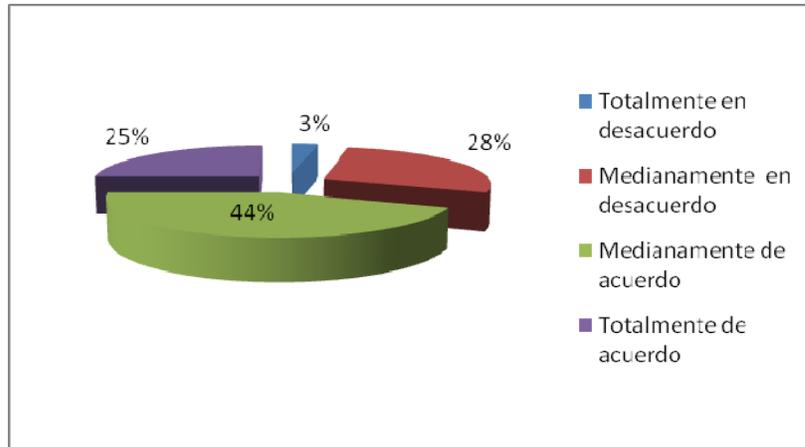
Ítem N° 20

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 3% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 17 | 28% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 26 | 44% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 15 | 25% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°20

Cuestionario: Ítem N° 20



Análisis: Según los resultados arrojados en el ítems N° 20, en el gráfico N° 20 se observa que el 44% de los encuestados respondió la alternativa “Medianamente de acuerdo”, el 25% eligió la alternativa “Totalmente de acuerdo” lo cual significa que existe 69% de la muestra que manifiesta estar de acuerdo siendo esto un resultado positivo para la empresa; mientras que 28% le corresponde a la alternativa “Medianamente en desacuerdo”, y el 3% optó por la alternativa “Totalmente en desacuerdo”, sumando de esta manera 31% de trabajadores encuestados que expresan estar total o medianamente en desacuerdo. Estos resultados reflejan que más de la mitad de los trabajadores manifiestan que dentro de la organización la agrupación de las actividades contribuye a la efectividad del proceso general de producción; lo que representa un factor relevante y satisfactorio para la misma, ya que, para poder facilitar el trabajo y la eficiencia dentro de la organización es importante que exista coordinación racional entre en las actividades y recursos de la misma.

21. La temperatura de su sitio de trabajo le permite realizar sus tareas con satisfacción.

Cuadro N°23

Dimensión: Calidad en la organización

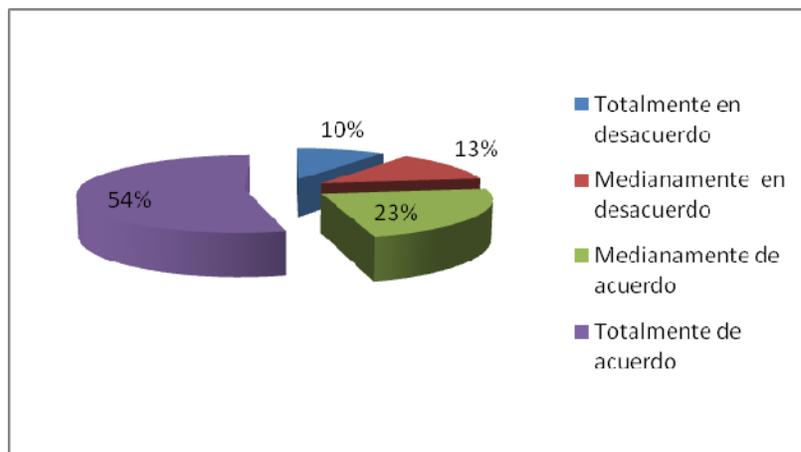
Ítem N° 21

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 6 | 10% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 8 | 13% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 14 | 23% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 32 | 54% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°21

Cuestionario: Ítem N° 21



Análisis: Los resultados obtenidos en el ítem N° 21 y según el gráfico N°21 se observa que 54% de los encuestados eligieron la alternativa “Totalmente de acuerdo”, el 23% optó por la alternativa “Medianamente de acuerdo”, lo que

quiere decir , que un 77% se mantuvo de acuerdo al clima que presenta el lugar de trabajo, siendo esto un resultado favorable y muy bueno para la empresa ya que si el trabajador se siente cómodo en su espacio donde labora su desempeño será mejor y elaborará sus tareas con mayor satisfacción, obteniendo de igual forma mejores resultados; mientras que un 13% se inclinó por la alternativa “Medianamente en desacuerdo”, y el 10% restante seleccionó la alternativa “Totalmente en desacuerdo”, lo que significa que un 23% se puede considerar que está en desacuerdo con la temperatura del sitio donde desempeña sus actividades. Estos resultados reflejan que este factor es de gran importancia para la organización puesto que una temperatura adecuada evita que el trabajador experimente malestar y por lo tanto se garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores.

22. Los colores utilizados en la decoración de su área de trabajo producen un ambiente confortable.

Cuadro N°24

Dimensión: Calidad en la organización

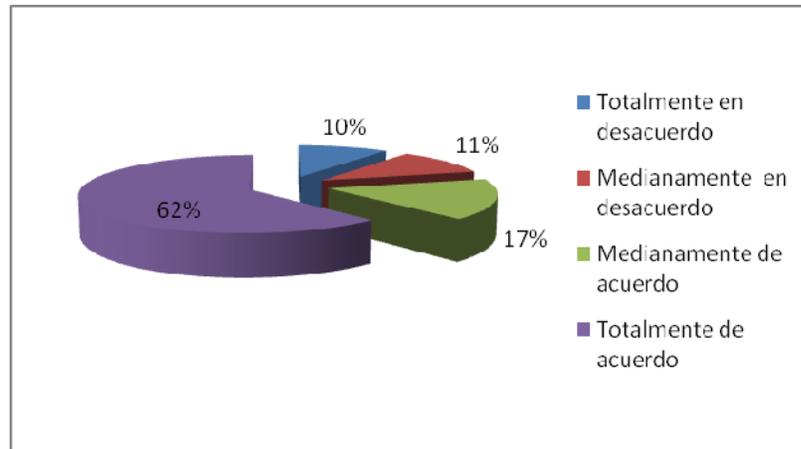
Ítem N° 22

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|--------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 6 | 10% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 7 | 11% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 10 | 17% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 37 | 62% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011)

Gráfico N°22

Cuestionario: Ítem N° 22



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem N° 22, en conformidad con el gráfico N° 22 se puede observar que un 62% del número de trabajadores encuestados eligieron la alternativa “Totalmente de acuerdo”, un 17% seleccionó la alternativa “Medianamente de acuerdo” sumando un total de 79% de respuestas afirmativas, es decir, que este porcentaje se puede considerar muy bueno, lo significa una ventaja para la empresa ya que es importante el campo de visión del trabajador en su puesto porque este le proporcionará mayor bienestar y el estímulo sensorial que necesita para ser productivo en el trabajo, puesto que los colores no ergonómicos dificultan la concentración produciendo fatiga ocular y estrés. Mientras que un 11%” y un 10%” de los encuestados optaron por la alternativa “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” respectivamente lo que quiere decir que un 21% de trabajadores encuestados mostraron estar en desacuerdo aunque este representa una minoría que no se considera muy notable para la empresa. Dichos resultados reflejan que en la organización los colores utilizados para el acondicionamiento del lugar de trabajo crean una sensación agradable en los trabajadores de tal forma que les permite desempeñarse con tranquilidad.

23. El ambiente donde realiza su trabajo es seguro y libre de riesgo.

Cuadro N°25

Dimensión: Calidad en la organización

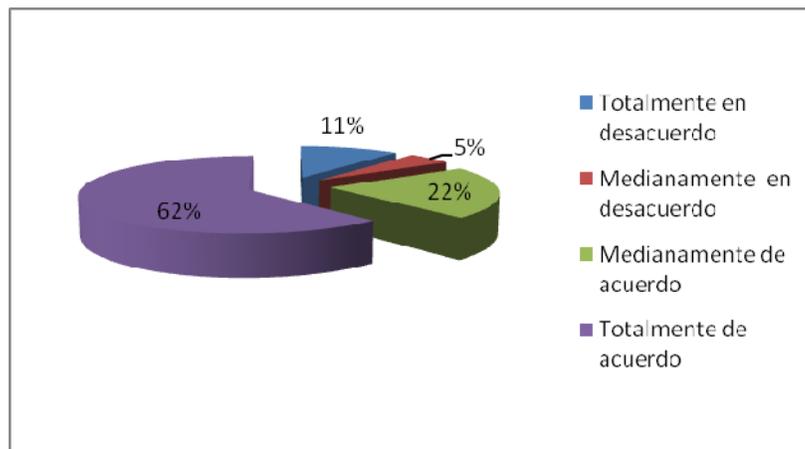
Ítem N° 23

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 7 | 11% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 3 | 5% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 13 | 22% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 37 | 62% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°23

Cuestionario: Ítem N° 23



Análisis: Los resultados obtenidos en el ítem N° 23, en lo que se refiere al ambiente de trabajo seguro y libre de riesgo, se observa en el gráfico N° 23 que un 62% de la muestra expresó estar “Totalmente de acuerdo”, 22% estuvo “Medianamente de acuerdo”; estos resultados son favorables y satisfactorios para

la empresa ya que indica que un 84% de los trabajadores encuestados manifiestan estar de acuerdo, lo que significa que la organización brinda un buen ambiente de trabajo lo que hace que la ocupación laboral genere una mínima carga y que por lo tanto ocasione menos fatiga o cansancio lo cual causaría menores riesgos, evitando de esta manera accidentes laborales y preservando a su vez la buena salud del trabajador trayendo consigo mejores resultados y que contribuye de manera eficaz al logro de los objetivos de la organización. Así mismo las opciones “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” obtuvieron un puntaje de 5% y 11% respectivamente, ambas suman un 16%, lo que quiere decir que a pesar de no ser un porcentaje notorio aun existe una minoría que expresa inconformidad.

24. Las tareas que realiza contribuyen de manera efectiva con el logro de los objetivos de la organización.

Cuadro N°26

Dimensión: Calidad en la organización

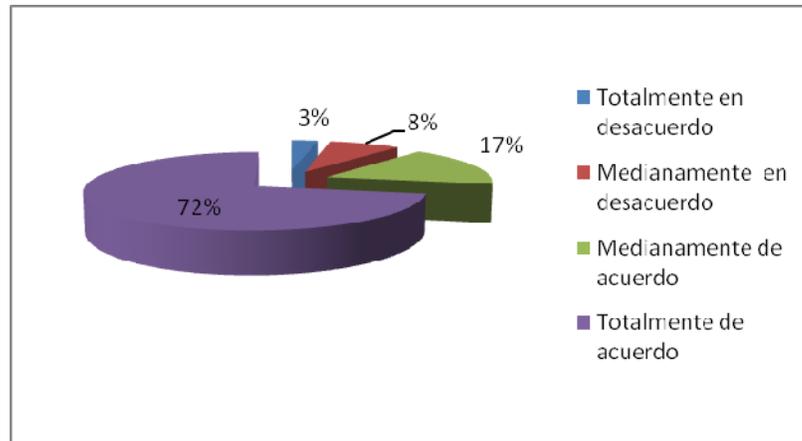
Ítem N° 24

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|--------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 3% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 5 | 8% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 10 | 17% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 43 | 72% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°24

Cuestionario: Ítem N° 24



Análisis: Según los resultados obtenidos en el ítem N° 24, se observa claramente en el gráfico N° 24 referido a las tareas realizadas y la contribución efectiva con el logro de los objetivos; que un 72% manifestó estar “Totalmente de acuerdo” y un 17% sostuvo estar “Medianamente de acuerdo” deduciendo de esta manera que la mayoría de las personas encuestadas, específicamente 89% sostuvieron estar de acuerdo lo que se considera un factor muy bueno para la organización, mientras que un 8% y un 3% expresó estar “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” respectivamente; sumando 11% para los trabajadores que manifestaron estar en desacuerdo. Por lo tanto, se puede inducir que en la organización el trabajador desempeña sus tareas de manera efectiva y se siente satisfecho a la hora de ejecutar su labor, siendo una gran ventaja para la empresa, ya que, el trabajador además de poner en práctica las experiencias y conocimientos obtenidos al mismo tiempo puede colaborar con los objetivos de la empresa y sus objetivos personales.

25. Los procedimientos para la ejecución de tareas están claramente definidos.

Cuadro N°27

Dimensión: Calidad en la organización

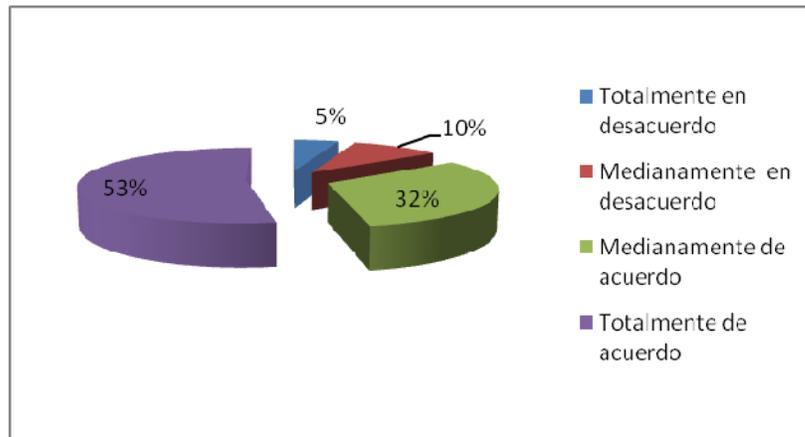
Ítem N° 25

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 3 | 5% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 6 | 10% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 19 | 32% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 32 | 53% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011)

Gráfico N°25

Cuestionario: Ítem N° 25



Análisis: Según los resultados obtenidos en el ítem N° 25, en conformidad con los resultados obtenidos en gráfico N° 25 referente a los procedimientos para la ejecución de las tareas y si se encuentran claramente definidos, se observa que la mayoría de las personas encuestadas sostuvo estar “Totalmente de acuerdo” en un

53%, seguidamente se alcanzó un 32% para la opción de “Medianamente de acuerdo” ambas suman un total de 85% siendo una cifra significativa y satisfactoria de trabajadores que manifiestan estar de acuerdo; no obstante una minoría quedó distribuida para las alternativas “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” con un 10% y un 5% respectivamente, ambas suman 15% de la muestra que expresó estar en desacuerdo; lo que se puede analizar mediante las cifras obtenidas que este punto evaluado guarda una significativa relación con el ítem anterior ya que si la mayor parte de la muestra expresó que las tareas realizadas contribuyen efectivamente con el logro de los objetivos es porque los procedimientos de dichas tareas a realizar están claramente definidas. Lo que representa que un gran número de trabajadores manifiesta estar comprometido y conforme con su labor y entiende notoriamente los procedimientos que debe llevar a cabo para la práctica de sus ocupaciones con eficacia, lo que contribuye a los objetivos de la organización y a la calidad de la misma.

26. Poseen los trabajadores un convenio de trabajo que regula las relaciones de trabajo.

Cuadro N°28

Dimensión: Calidad en la relación con sus supervisores, subordinados y compañeros de trabajo.

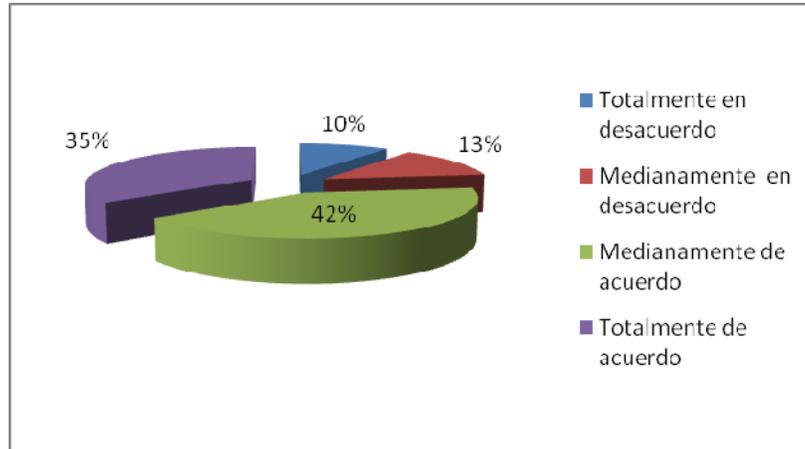
Ítem N° 26

| | Alternativa | N° de personas | Porcentaje |
|---|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 6 | 10% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 8 | 13% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 25 | 42% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 21 | 35% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°26

Cuestionario: Ítem N° 26



Análisis: Con referencia al ítem N° 26 en cuanto a los convenios de trabajo y la regulación de las relaciones laborales; se puede observar mediante el gráfico N° 26, que 35 % de la muestra sostuvo estar “Totalmente de acuerdo” y 42% manifestó estar “Medianamente de acuerdo”, por lo que se puede inferir que un 77% de encuestados expresa estar en acuerdo siendo esto bueno para la organización; mientras que un 13% de los trabajadores encuestados seleccionó la alternativa “Medianamente en desacuerdo” y 10% manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”; lo que quiere decir que un 23% sostuvo estar en desacuerdo, de esta manera se puede deducir a través de los resultados que, en la empresa existe alguna clase de convenios que normalicen las relaciones laborales, ya sea con sus subordinados o compañeros de trabajo, cabe señalar que de existir algún mecanismo de regulación de dichas relaciones esto propicia un mejor entendimiento entre las partes lo que traería consigo un mejor clima organizacional.

27. La relación entre los empleados del departamento fomenta el trabajo en equipo.

Cuadro N°29

Dimensión: Calidad en la relación con sus supervisores, subordinados y compañeros de trabajo.

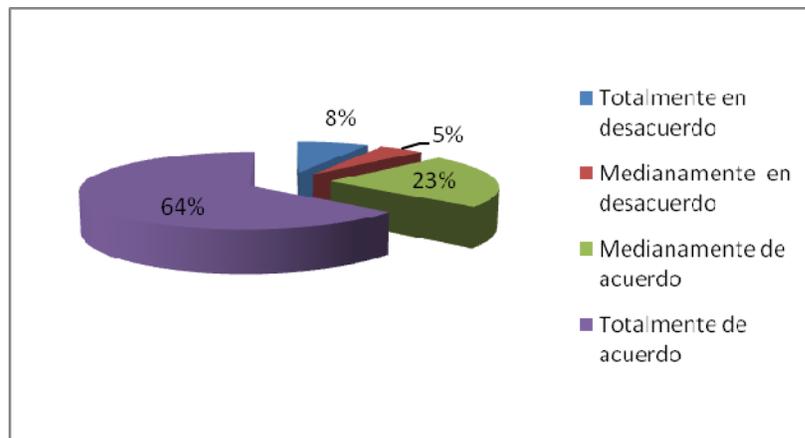
Ítem N° 27

| | Alternativa | N° de personas | Porcentaje |
|---|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 5 | 8% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 3 | 5% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 14 | 23% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 38 | 64% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011).

Gráfico N°27

Cuestionario: Ítem N° 27



Análisis: Con respecto al ítem N° 27 en relación a si se fomenta el trabajo en equipo en la empresa; se muestra en el gráfico N° 27 que un 64% de los encuestados sostuvo estar “Totalmente de acuerdo”, un 23% expresó estar

“Medianamente de acuerdo” estos resultados son favorable y satisfactorios para la empresa ya que indica que un 87% de los trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo, quedando pautado con cifras pocas significativas para las opciones de “Medianamente en desacuerdo” con 5% y “Totalmente en desacuerdo” con 8%, ambas opciones suman 13% que expresaron estar en desacuerdo; lo que se puede deducir que en gran número de trabajadores consideraron que se propicia el trabajo en equipo, lo que es de suma importancia ya que promover el trabajo en equipo implica desarrollar estrategias de motivación que involucren la participación de todos los integrantes, que cada uno de los empleados perciba que su contribución es necesaria y requerida para el logro de los objetivos trayendo consigo muchas ventajas y un alto rendimiento de los procesos organizacionales.

28. El respeto y la cordialidad describen las relaciones cotidianas en la organización.

Cuadro N°30

Dimensión: Calidad en la relación con sus supervisores, subordinados y compañeros de trabajo.

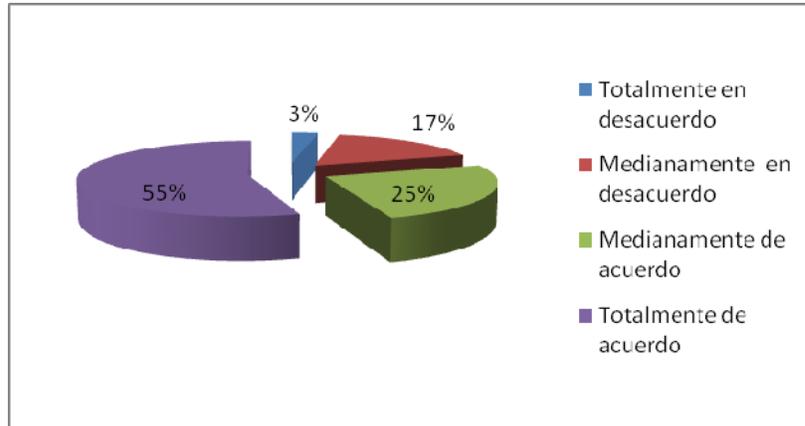
Ítem N° 28

| Alternativa | | N° de personas | Porcentaje |
|-------------|----------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 3% |
| 2 | Medianamente en desacuerdo | 10 | 17% |
| 3 | Medianamente de acuerdo | 15 | 25% |
| 4 | Totalmente de acuerdo | 33 | 55% |
| | | 60 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2011)

Gráfico N°28

Cuestionario: Ítem N° 28



Análisis: Respecto al ítem N° 28 en lo que se refiere al respeto y cordialidad que describen las relaciones cotidianas en la organización, se observa en el gráfico N° 28 que un 55% sostuvo estar “Totalmente de acuerdo” y un 25% manifestó estar “Medianamente de acuerdo”, por lo que se puede inferir que un 80% de encuestados expresó estar en acuerdo y este resultado demuestra ser muy bueno para la empresa. Mientras que un 17% y un 3% expresó estar “Medianamente en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” respectivamente, estas suman un 20% de trabajadores que manifestaron estar en desacuerdo; lo que se puede deducir a través de los resultados obtenidos que la mayoría de los trabajadores encuestados se encuentran a gusto con el trato que reciben de parte de sus compañeros, lo que quiere decir, que también es de gran importancia mantener un ambiente de trabajo cordial en la organización, evitando las críticas a otros compañeros, sus colegas, los jefes o subordinados lo que conlleva a mantener un buen ambiente de trabajo y que repercute en beneficio de todos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo está destinado para la presentación de las conclusiones y recomendaciones, resultantes del análisis e interpretación de los datos aportados por los trabajadores de la empresa Idesa Fundimeca C.A.

Es importante resaltar las características del entorno laboral dentro de la empresa. Para determinar el clima organizacional existente se debe tomar en cuenta que la calidad de vida laboral debe incluir varios factores como: la satisfacción con el trabajo realizado, reconocimiento de los resultados obtenidos, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas en el grupo y en la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, así como las posibilidades de participar en las decisiones de la empresa, esto tomando en cuenta las definiciones presentadas en las bases teóricas mostradas en el presente trabajo de investigación. Se puede decir, que si la calidad de vida laboral es baja tendrá una influencia negativa en la satisfacción del trabajador y, por ende, disminuirá la producción, pero si sucede lo contrario, se percibirá de esta manera un clima de confianza y respeto que conducirá al empleado a mejorar su rendimiento y por tanto su contribución con la empresa será mayor, elevando de igual forma su oportunidad de crecimiento (personal y organizacional) que lo inducirán al éxito.

CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo describir la relación entre entorno laboral y calidad del clima organizacional de la empresa Idesa Fundimeca C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo. Tomando en cuenta la ejecución del análisis estadístico realizado a los trabajadores de dicha organización se proyecta una serie de resultados que se resumen considerando que serán representadas en

distintas dimensiones de acuerdo a las variables clima organizacional y entorno laboral.

Por consiguiente se mencionan a continuación las conclusiones de las distintas dimensiones relacionadas con la variable clima organizacional:

Estructura organizacional, los trabajadores de la organización tienen la noción sobre cómo están divididos cada uno de los departamentos que conforman la organización y la línea de mando y perciben que las acciones y compromisos que deben cumplir corresponde con el cargo que posee.

Procesos organizacionales, es conocido por los trabajadores el propósito y objetivos de la organización, así como la importancia de su imagen para su desarrollo organizacional a mediano y largo plazo. Ello se ve reflejado en la buena comunicación y ambiente de trabajo lo cual facilita a los trabajadores expresar libremente sus ideas y opiniones.

Motivación, en cuanto a lo referente a sueldos y salarios los trabajadores expresaron estar inconformes por lo recibido como contraprestación por sus servicios, ya que no pueden satisfacer sus necesidades económicas fundamentales. En lo relativo a los beneficios sociales, los trabajadores también se encuentran insatisfechos; todo ello conlleva a determinar que los trabajadores poseen baja su autoestima lo cual incide en la ejecución de sus actividades laborales, puesto que, la motivación laboral se da mediante la relación de recompensas y rendimiento, ya que, este tipo de incentivos les da mérito o reconocimiento a labores asignadas. En materia de adiestramiento y/o capacitación para el trabajo es constante y adecuado para así reforzar los conocimientos del trabajador y facilitarles un mejor desenvolvimiento y ejecución de sus tareas. Destaca igualmente la encuesta que los trabajadores desconocen la existencia de planes de carrera para ellos, lo que induce a pensar dificultad para un plan de crecimiento profesional del recurso humano.

Liderazgo, La empresa maneja bien las relaciones humanas y promueve la confianza y el trabajo en equipo, busca detectar cualquier inconformidad del trabajador para implementar de manera eficiente las acciones de mejora que contribuyen de manera positiva en el bienestar del trabajador, además se establece un ambiente de confianza y equilibrio entre la relación de autoridad, los niveles supervisión y el personal subalterno, logrando que los trabajadores se sienten a gusto en el desarrollo de sus actividades laborales.

Con respecto a la variable entorno laboral se concluye mediante las siguientes dimensiones:

Calidad de la Organización, en cuanto a las instalaciones la empresa proporciona equipos y herramientas adecuadas para el buen desempeño y la buena salud del trabajadores, el ambiente donde opera es seguro, libre de ruidos que dificulten y repercutan en la salud del trabajador, la temperatura y el mobiliario son adecuados, la iluminación y los colores son agradables, por lo que las tareas y la seguridad personal contribuyen a alcanzar el logro de los objetivos establecidos por la organización en concordancia con la expectativas de los trabajadores.

Relaciones de trabajos, Se ven favorecidas por las buenas comunicaciones y relaciones humanas existentes en la empresa, lo cual promueve el trabajo en equipo e impulsa relaciones adecuadas y funcionales bidireccionales, trabajador/supervisor.

En conclusión se puede decir que existe relación entre el entorno laboral y el clima organizacional, ya que, a pesar de que la empresa no otorga a sus trabajadores un sistema de recompensas acorde a sus necesidades, se evidencia, que los procesos organizacionales se llevan a cabo de manera eficiente, ya que, los trabajadores conocen el propósito y objetivos de la organización, así como la importancia de llevar a cabo una estructura organizacional bien definida. Ello se ve reflejado en la buena comunicación lo cual facilita a los trabajadores expresar

libremente sus ideas y opiniones, y además la empresa proporciona un ambiente de trabajo seguro y confortable para la realización de sus actividades, tomando en consideración la salud integral del trabajador, que conlleva, a un mejor rendimiento en sus labores.

Adicionalmente, es oportuno señalar que los objetivos específicos de la investigación se cumplieron a través de la aplicación del instrumento, y a la luz de los resultados, se logró establecer algunas estrategias, que de alguna manera pudiera contribuir a resolver el problema que se presenta en la empresa. Sería de gran valor incorporar o simplemente tomar en cuenta las recomendaciones que se hace a dicha organización, para así mejorar el clima organizacional prevaleciente, recordando que el clima organizacional, se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, y la percepción que tienen ellos de que el ambiente de trabajo está estrechamente ligado al entorno laboral e indica de manera específica las propiedades del ambiente organizacional. En consecuencia, puede decirse que el entorno laboral incide considerablemente en el clima organizacional de la empresa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación y en razón a los objetivos propuestos del mismo, se considera pertinente recomendar:

Realizar estudios sobre descripción y análisis de cargos y revisar la estructura de los mismos a la luz de la estructura organizacional actual y a corto y/o mediano plazo; así como un estudio de mercado en materia de sueldos y salarios, y beneficios sociales que le permita a la empresa comparar sus costos por esos conceptos y la realidad del mercado laboral; para lo cual deberá tomar en consideración entre otras las variables productividad e inflación.

Analizar la productividad de la empresa tomando en consideración la historia de su eficiencia y procurar buscar mejoramientos a través de nuevos procedimientos adecuados y funcionales que le ayuden en la consecución de los objetivos de la organización y satisfacer las expectativas de los trabajadores.

Hacer estudios relativos a planes de carrera en concordancia con su planificación estratégica para su desarrollo organizacional y para ello es necesario establecer un adecuado sistema de evaluación de personal y/o de eficiencia en el trabajo acompañado de una política de sueldos y salarios con criterios de equidad y competitividad en el mercado laboral.

Formular estrategias para mantener el buen clima organizacional existente; a través de reconocimiento de los logros individuales y de equipo, premios a los trabajadores por asistencias perfecta, fortalecimiento de la cultura de trabajo en equipo actual en la empresa, de manera que las tareas sean realizadas de manera eficiente y colaboradoras; evitando conflictos que entorpecen el desempeño individual y departamental repercutiendo finalmente en el ambiente de la organización.

Desarrollar programas de Comunicación y Liderazgo, promoviendo la empresa la discusión abierta y sincera que facilite al trabajador expresar sus ideas, opiniones y criterios técnicos y procedimentales sobre el desarrollo de la actividad productiva a fin de fortalecer el trabajo en equipo y la eficiencia en el trabajo.

Promover programas motivacionales para los trabajadores como repuesta a su esfuerzo, creatividad y eficiencia en el trabajo utilizando medios de comunicación internas de la empresa: revistas, carteleras y cartas de felicitaciones lo cual fortalecerá la cultura organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, Margeris (2006). **El clima organizacional como factor clave en el desempeño de los trabajadores de la empresa Publi-Insumos, C.A.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.
- Alfaro, Fernando y Alfaro, Mónica (1999). **Diagnostico de productividad por multimomentos.** Editorial Productica.
- Álvarez, Alfonso (1996). **Psicología del trabajo.** Editorial Moratas. Madrid España.
- Araque Vanessa y Sánchez Luz M (2006). **Clima organizacional del departamento de tratamiento de la empresa HIDROCENTRO C.A. y su relación con la satisfacción laboral.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.
- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación. introducción a la metodología científica** Editorial Episteme.
- Arocha, Cecilia y López, María (2000). **Aprendizaje para realizar una investigación de Mercado.** Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.
- Arocha, Cecilia y López María (2005). **Aprendizaje para realizar una investigación de mercadeo.** Universidad de Carabobo; Dirección de Medios y Publicaciones.
- Ávila, Héctor (1999). **Introducción a la metodología de la investigación.** Editorial ISBN
- Bastos, Ana Isabel (2006). **Fidelización del cliente.** Editorial Ideas Propias, Mexico.
- Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003). **Teoría de las relaciones laborales: fundamentos.** Editorial UOC. España.
- Brunet, Luc (1987). **El clima de trabajo en las organizaciones.** Editorial Trillas. México.
- Carabus, Olga, Freiria, Jorge y Scaglia, Adalgisa (2004). **Creatividad actitudes y educación.** Editorial Biblos. Buenos Aires. Argentina.
- Cummings, Thomas y Worley, Christopher (2007). **Desarrollo organizacional y cambio.** Editorial Thomson. Mexico.

- Chiavenato, Idalberto (1999). **Administración de recursos humanos**. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2002). **Administración en los Nuevos Tiempos**. Editorial Mc Graw Hill.
- Chmatil Yris, Gil Milibert y Monsalve Radames (2007). **Estudio del clima organizacional como factor determinante de la motivación en los trabajadores de una empresa comercializadora ubicada en Puerto Cabello estado Carabobo**. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.
- Dessler, Gary (1993). **Administración de personal**. Editorial Mc Graw Hill.
- Fernández, Carlos (2004). **Comportamientos estratégicos**. Editorial Mik.
- Fernández, Manuel (1999). **Diccionario de recursos humanos: organización y dirección**. Editorial Días de Santos, S.A. España.
- Fondo Monetario internacional (1993). **Manual de pago**.
- Gan, Federico (2007). **Manual de recursos humanos**. Editorial UOC. Barcelona España.
- García, Milen (2009). **Clima organizacional del departamento de recursos humanos en la empresa metalúrgica, IMOSA TUBOACERO FABRICACIÓN, C.A.**, ubicada en valencia estado Carabobo. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.
- Gómez, Luis (1997). **Gestión de recursos humanos**. Editorial Prentice Hall España.
- González, María. (2006). **Habilidades directivas**. Editorial INNOVA. España.
- Gordon, Judith (1998). **Comportamiento organizacional**. Editorial Prentice Hall, México.
- Hernández, Fernández y Batista (1998). **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Hernández, Miguel, Rojas, Ramón y Sánchez Johibert (2005). **Satisfacción de los Trabajadores con el Entorno Laboral y su Influencia en la Atención y Servicio prestado al Usuario. Caso: Personal del departamento de oficialía de guardia de la sub-delegación las acacias del cuerpo de**

investigaciones científicas penales y criminalísticas (C.I.C.P.C). Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (1992). **Paradigmas y métodos de investigación. En Tiempos de Cambio.** Editorial Episteme Consultores Asociados C. A.

Kreitner, Robert (1996). **Comportamiento en las organizaciones.** Editorial Mosby Doyma libros S.A. España.

Lares, Armando (1998). **Calidad de vida en el trabajo, un modelo integral.** Editorial. BL Consultores Asociados. Caracas.

Mateo, Daniel (2006). **Gestión emprendedora.** Editorial Ideas Propias. España

Martínez, María. (2003). **La Gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores.** Editorial Díaz de Santos. España.

Méndez, Carlos (2006). **Clima organizacional.** Universidad del Rosario. Colombia.

Morillo, Laura (1999). **Remuneración y beneficios sociales,** Trabajo de Investigación.

Montúfar, Rafael. “Desarrollo Organizacional” (2004). Principios y Aplicaciones 2ª ed. Editorial Mc Graw Hill, México.

Primera, Yubraska, Quero, Lilimar y Rodríguez Kennia (2007). **Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la empresa suministros ATLAS, C.A.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Pulpón, Ana, Fuentelsaz, Carmen y Icart, Teresa (2006). **Elaboración y Presentación de un proyecto de investigación y una tesina.** Editorial UBE Salut Publica 1. Barcelona España.

Robbins, Stephen (1993). **Comportamiento organizacional.** Editorial Prentice Hall

Robbins, Stephen (1999). **Comportamiento organizacional.** Editorial Prentice Hall

Robbins, Stephen (2004). **Comportamiento organizacional.** Editorial Prentice Hall INC

Rodríguez, Darío (1992). **Diagnostico organizacional**. Ediciones universidad católica de chile. Chile

Rodríguez, Verónica (2008). **Comunicación corporativa un derecho y un deber**. Editorial Rill Editores.

Soto, Eduardo (2001). **Comportamiento Organizacional: impacto de las emociones**. Editorial Thomson. México.

ANEXOS