



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE BIOANÁLISIS

Tutora: Profa. Lobo Osmerly
C.I. N° V- 10.113.186

Autora: Alcoba G. Yanitza A
C.I. N° V- 6.506.018

Caracas, Enero 2014



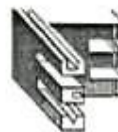
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN



CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE BIOANÁLISIS

Trabajo de grado presentado ante la Universidad
Central de Venezuela para optar al título de Licenciada
en Educación Mención Desarrollo de los Recursos Humanos

Caracas, Enero de 2014



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión 1517 de fecha 15-01-2014 para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por ALCOPA GOMEZ YANITZA, C.I. 6.506.018 bajo el Título: EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE BIOANÁLISIS U.C.V, para optar el Título de LICENCIADO EN EDUCACIÓN, mención RRHH, dejan constancia de lo siguiente:

1. Hoy 27-01-2014 nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
2. Culminada la Defensa Pública del referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación" adoptando como criterios para otorgar la calificación: rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, acordamos calificarlo como:

APLAZADO ☐

APROBADO ☒ otorgándole la mención:

SUFICIENTE ☐ DISTINGUIDO ☐ SOBRESALIENTE ☒

3. Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes: Se valora el trabajo como un aporte valioso como investigación por el grado de profundidad con que se analiza el objeto de estudio siendo ejemplo para otros estudiantes.


Prof. Igor Gerardo Hernández


Prof. Rodolfo Ron


Tutor Osmerly Lobo





APROBACION DEL TUTOR

Quien suscribe, Profesora Osmerly Lobo, de la Universidad Central de Venezuela, adscrita a la Escuela de Educación; en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado titulado Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis, realizado por la ciudadana Yanitza Alcoba Gómez, C. I. N° 6.506.018; manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de este trabajo y certifico que se le incorporaron las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador durante la defensa del mismo.

En Caracas a los 30 días del mes de Enero de 2014.



Profesora Osmerly Lobo
C. I. N° V- 10.113.186

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE BIOANÁLISIS,
FACULTAD DE MEDICINA, UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Autora:

Bra. Yanitza A. Alcoba Gómez

C.I.Nº. V.- 6.506.018

Tutora:

Profesora: Osmerly Yamilet Lobo

C.I.Nº. V.- 10.113.186

Año: Enero, 2014

RESUMEN

El clima organizacional se define como las percepciones permanentes que los trabajadores tienen con respecto a su organización, la cual influye de forma positiva o negativa sobre el comportamiento del mismo, es importante el diagnóstico del clima organización porque permitirá conocer y resolver problemas que puedan afectar la productividad y el cumplimiento de objetivos de la organización. El objetivo de este estudio fue Diagnosticar el clima organizacional; para esto se empleó una investigación de campo, de nivel descriptivo. La población constó de ciento veintiún (121) trabajadores incluido el personal docente, administrativo y obrero que laboran en la Escuela de Bioanálisis a los cuales se le aplicó un cuestionario que incluía 24 ítems, los cuales hacían referencia a las dimensiones: liderazgo, toma de decisiones, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y ambiente de trabajo; los cuales son considerados factores de gran importancia para cumplir con dicho objetivo. De acuerdo a los datos obtenidos se demostró que existe un liderazgo autocrático; el proceso de toma de decisiones se encuentra centralizado; existe desmotivación entre el personal, además existen barreras en el proceso de la comunicación y por ende no existe buenas relaciones interpersonales. Como resultado se diagnosticó un clima desfavorable, autoritario y cerrado;

Palabras claves: clima, comportamiento, diagnóstico, liderazgo

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE BIONALYSIS SCHOOL
FACULTAD DE MEDICINA, UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Autora:

Bra. Yanitza A. Alcoba Gómez
C.I.Nº. V.- 6.506.018

Tutora:

Profesora: Osmerly Yamilet Lobo
C.I.Nº. V.- 10.113.186
Año: Enero, 2014

Abstract

The organizational climate is defined as the permanent perceptions that employees have about their organization, which has a positive or negative effect on behavior; it is important to diagnose organizational climate since it will help identify and solve problems that may affect productivity and support compliance of organizational goals. The aim of this study was to diagnose the organizational climate, so we used a descriptive field study. The population comprised one hundred and twenty one workers including professors, administrative staff and labor personal currently working in the School of Bioanalysis. They were required to answer a 24 item questionnaire, which referred to characteristics such as: leadership, decision making, motivation communication, interpersonal relationships and work environment, factors which are considered of great importance to achieve our objective. According to our results there is an autocratic leadership, the decision-making process is centralized and there is demotivation among the staff, there are also barriers in the communication process and therefore there are no good interpersonal relationships. All this factors result in an unfavorable, confined and authoritarian work environment.

Keywords : climate, behavior , diagnosis , leadership .

DEDICATORIAS

- A Dios por permitir lograr uno de mis sueños, por ser mi fuerza, mi fuente de inspiración y motivación para seguir superándome y alcanzar todos mis anhelos

- A mi madre Amalia Gómez, por su insistencia y creer que lo lograría, Gracias mamá, si supieras que lo logre y cuanto te extraño.

- A mi Esposo Levy González, por creer en mí, por su ayuda, paciencia, y apoyo.

- A mis hijos, herencia de Jehová:

Mi niña Lenitza González Alcoba, por todo su apoyo, ayuda, consejos y motivación, gracias hija eres mi orgullo.

Mi niño Josías González Alcoba, por su paciencia, apoyo, ayuda y ánimo. Gracias mi niño hermoso.

Gracias por siempre

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Central de Venezuela, la Casa que vence las Sombras
- A la Escuela de Educación y grupo de profesores que fueron participe de mi formación
- A la Profesora Osmerly Lobo, Tutora y guía en el desarrollo de este trabajo de investigación
- Profesora María Goretti por su apoyo y colaboración
- Profesor José Marín por su apoyo y corrección
- A la profesora María Janeth Ríos por su valiosa colaboración y apoyo
- A la Profesora Carmen Peláez por su valiosa orientación y apropiados consejos.
- A los Profesores Rafael Salas, Asdrúbal Olivares y Carmen Peláez por su colaboración en la construcción y validación del instrumento de investigación.
- A los profesores Isidro Piedra y Aimara Escobar por su colaboración y consejos.
- A la Profesora Clorinda Maiuri por sus palabras de ánimo y de confianza en los momentos apropiados.
- A Warner y Mireya Mata por su ayuda y colaboración.
- A la Escuela de Bioanálisis por su apoyo y participación en esta investigación

Gracias

ÍNDICE GENERAL

	pp.
DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTOS	ii
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE FIGURAS	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	4
Planteamiento del Problema	4
Objetivos de la investigación	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación de la Investigación.....	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	13
Antecedentes.....	13
Bases legales	16
Reseña Histórica de la Institución.....	20
Fundamentos Teórico.....	22
Definiciones y tipos.....	23
Organización.....	23
Organización formal.....	25
Clima Organizacional.....	26
Definiciones.....	26
Características del Clima Organizacional.....	31
Importancia del clima.....	32
Tipos de clima.....	35
Dimensiones y cuestionario para medir el clima.....	36
Liderazgo.....	38
Toma de decisiones.....	40
Motivación.....	42
Comunicación.....	45
Relaciones interpersonales.....	51
Ambiente de trabajo.....	53

CAPÍTULO III

Marco Metodológico.....	55
Diseño de la Investigación.....	55
Nivel de la Investigación.....	58
Población.....	58
Técnicas de Recolección de datos.....	59
Validez.....	60
Confiabilidad.....	61
Técnica de Proceso y análisis de los resultados.....	62
Variables.....	63
Operacionalización de las variables.....	63

CAPITULO IV

Resultado y Análisis de los Resultados.....	66
Dimensión Liderazgo.....	66
Dimensión Toma de decisiones.....	70
Dimensión Motivación.....	73
Dimensión Comunicación.....	76
Dimensión Relaciones interpersonales.....	79
Dimensión Ambiente de trabajo.....	82

CAPITULO V

Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	90

BIBLIOGRAFÍA.....	92
-------------------	----

ANEXOS

A. Organigrama de la Organización.....	98
B. Instrumento de recolección de datos.....	99
C. Validación del Instrumento.....	100

INDICE DE TABLAS

pp.

I. Componentes de la organización.....	24
II. Operaciones de las Variables.....	65
III. Distribución de frecuencia y porcentual Dimensión Liderazgo.....	69
IV. Distribución de frecuencia y porcentual Dimensión Toma de decisiones.....	72
V. Distribución de frecuencia y porcentual Dimensión Motivación.....	75
VI. Distribución de frecuencia y porcentual Dimensión Comunicación.....	78
VII. Distribución de frecuencia y porcentual Dimensión Relaciones Interpersonales.....	81
VIII. Distribución de frecuencia y porcentual Dimensión Ambiente de Trabajo.....	84

INDICE DE FIGURAS

Página

1. Figura 1	
Tipos de Climas.....	29
2. Figura 2	
Pirámide de Maslow.....	43

INTRODUCCIÓN

A través de los años en las organizaciones se ha hecho indispensable mantener un clima laboral adecuado, para así lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa, obtener calidad de servicio, como también la satisfacción de los trabajadores. En el clima organizacional, tenemos la posibilidad de detectar las relaciones que se establecen entre los trabajadores, los conocimientos que poseen, así como las habilidades y destrezas que tengan, o ameriten desarrollar, con el propósito de mejorar su actuación e incrementar su productividad, tomar las decisiones administrativas acordes para solucionar los problemas y, de esta manera, cubrir las necesidades presentes y futuras de la organización de acuerdo con las exigencias del mundo laboral en la nueva era, en pro de su resistencia y logro del éxito organizacional.

En la Escuela de Bioanálisis de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela (UCV) como centro formal de educación, es una organización con todo el rigor del caso, tiene una estructura y muchos procesos, demanda y ofrece servicios, y presuponen acciones humanas tendentes al logro de sus objetivos. La interacción de las personas en ella, es lo que le da verdadero sentido dinámico como institución viva y productiva.

En tal sentido, como toda organización educativa debe orientar sus acciones a la prestación de un servicio de calidad, lo que requiere no sólo del mejoramiento continuo de sus procesos orgánicos, sino además, la valoración de los factores ecológicos, humanos, sociales y culturales que en ella intervienen en un proceso de interrelaciones, conocido como clima organizacional, según (Rousseau, citado en Méndez, 2006) define el clima como: “las percepciones que los individuos desarrollan de la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional” (p.32).

Es importante reconocer al personal docente, administrativo y obrero como los actores indispensables en este estudio, los cuales poseen unas características particulares, reflejadas en su personalidad, y que inciden en el ambiente de relaciones que se establecen en la misma.

Para lograr la eficiencia, la organización puede requerir cambios tanto internos como externos. Realizar y establecer con éxito estos cambios es parte de la dinámica organizacional, donde surgirá su condición necesaria de actualización y permanencia en el tiempo.

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de realizar un diagnóstico del Clima Organizacional existente en la Escuela de Bioanálisis de la Facultad de Medicina de la UCV.

Dicha investigación se realizó como un estudio de campo organizacional y se desarrolla metodológicamente en una fase descriptiva, tomando las experiencias de los miembros del centro y las teorías al respecto, a fin de realizar un diagnóstico del clima organizacional de la Escuela de Bioanálisis de la UCV y proponer recomendaciones organizacionales dirigidas al mejoramiento de la institución y por ende de los servicios que ofrece, en el marco del ejercicio y desarrollo pleno de la humanidad.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos debidamente organizados e interrelacionados que muestran la secuencia lógica y científica del estudio, así como los alcances del propio proceso investigativo. A continuación se desplegará la estructura:

Capítulo I El problema, el cual está compuesto por planteamiento del problema, la justificación que expresa la necesidad de la misma, el objetivo general, los objetivos específicos que se persiguen con el desarrollo de la investigación.

El Capítulo II Marco teórico compuesto por los Antecedentes de la investigación, Bases legales, la Reseña histórica de la organización, la filosofía de Gestión (misión, visión, objetivos y valores), el organigrama de la misma, Además presenta los fundamentos teóricos donde indica información conceptual que proporciona una explicación acerca de los

aspectos relacionados con el tema en estudio.

Capítulo III que engloba el Diseño de la investigación, nivel de la investigación, población y muestra, Técnicas de recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento, las técnicas de proceso y análisis de los resultados, asimismo las variables y su Operacionalización.

Capítulo IV dedicado al resultado y Análisis de los mismos presentados en tablas de Distribución de frecuencias con resultados de cada dimensión estudiada: Liderazgo, toma de decisiones, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y ambiente de trabajo; arrojados por la encuesta con sus respectivos análisis.

Capítulo V donde se muestran las Conclusiones al aporte tangible, que comprende el objetivo general del aporte, los objetivos específicos que lleven al cumplimiento del objetivo general, y las Recomendaciones para abordar las áreas de mejoras.

Finalmente, se incluyen las Referencias Bibliográficas y anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la actualidad, por la velocidad en la que se producen los cambios y transformaciones en todos los ámbitos políticos, sociales, culturales y económicos, el mejoramiento continuo de las organizaciones es imperante. El mundo social en toda su extensión está caracterizado por el avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, la expansión del conocimiento científico y humanístico, éstos factores son los que condicionan el comportamiento del talento humano dentro de la organización, provocando actitudes visionarias y otras reactivas que influyen en la forma como se relacionan con los demás y por ende en la calidad del servicio que prestan, adecuándose al desarrollo alcanzado por cada sociedad.

América es un continente con tales condiciones, en especial el sector latino, que presenta una serie de características particulares, descritos en diversos estudios científicos, por ejemplo Pérez (1999) señala:

En Latinoamérica desde el punto de vista histórico, la educación ha estado sumergida en una crisis que contribuye a que el hombre enfrente actualmente múltiples problemas que afectan en mayor o menor grado al continente: el deterioro de la salud, del ambiente, de las relaciones interpersonales, el consumismo, la desigualdad, la pobreza extrema, los prejuicios raciales, la violencia, la corrupción, la pérdida de identidad cultural, son entre otros los problemas que se manifiestan en las diferentes culturas (p.8).

Junto a ello los cambios acelerados en el campo científico, tecnológico, comunicacional e industrial obligan a una reorientación de la educación

sobre la base de un nuevo paradigma sustentado en valores y actitudes que brinden sentido y armonía a la vida de los seres humanos. Es decir, fundamentado en un paradigma humanista, que conduzca la formación de las personas a su plena realización a través de la sensibilización y concientización para contribuir con el bienestar social.

En este orden de ideas en la sociedad venezolana la educación no escapa de tal reto, ella confronta una serie de problemas que ameritan soluciones efectivas y es precisamente desde la década de los ochenta del siglo XX que el Estado ha intentado estructurar y mejorar sus procesos educativos.

Por esta razón es relevante que se reconozca que la escuela Venezolana necesita ser estudiada y transformada en una organización con estructura, procesos claramente definidos, además proyectada al entorno como la casa matriz que provoca los cambios y las transformaciones sociales.

Por consiguiente, los individuos que participan en las organizaciones educativas deben entender la secuencia del cambio, las dificultades que lo acompañan y las formas para reducir la resistencia al mismo. Es por ello, que la escuela busca incorporar y consolidar progresivamente una educación de calidad para así construir una mejor sociedad, fomentando el ser, hacer, conocer y convivir establecido en sus formas curriculares.

En este sentido, las instituciones educativas están destinadas a sentar las bases para la adquisición de conocimientos y las competencias, así como el respeto por las realizaciones constructivas del progreso económico, social y cultural de la humanidad. Este hecho la ubica como centro de gran importancia social, su vida depende de una serie de factores que actúan dependientes unos de otros, en relación de condicionamiento multilateral.

Desde las perspectivas de la Conferencia Mundial de Educación Superior de 1998 ofreció una contribución de enorme relevancia al vincular la calidad, a la pertinencia y a la equidad. En los distintos textos producidos bajo los auspicios de la UNESCO, la palabra pertinencia se

refiere al papel y el lugar de la educación superior en la sociedad, como lugar de investigación, enseñanza, aprendizaje, sus compromisos con el mundo laboral, entre otros. Todos los países colocan su confianza en la educación para lograr su desarrollo y el adelanto en tecnologías, ciencias y conocimientos. Asimismo, se conoce que las universidades son centros de apoyo para el progreso y el alcance de la felicidad de una nación.

Al respecto, Canestrari (2001) ha señalado que “la universidad actual debe ser ventana abierta para recoger del entorno sus diversas manifestaciones, inquietudes y problemática y puente de salida de la cultura y de la ciencia la transformación de la realidad circundante.” (p. 55); se plantea, entonces, si la Universidad debe ser ventana abierta para recoger del entorno las diversas manifestaciones, inquietudes y problemáticas, cuánto más se debe realizar un análisis detallado del medio en donde convergen los actores que llevan a cabo la realidad educativa dentro de una Institución, y por consiguiente transformar primeramente la realidad existente dentro de sus espacios para luego transformar su entorno.

Desde estas perspectivas es necesario realizar un diagnóstico del clima organizacional en una Institución de Educación Superior, de allí pues, fue seleccionada la escuela de Bioanálisis, unas de las escuelas que pertenecen la Universidad Central de Venezuela, considerada como la “Casa que Vence las Sombras”. Por esta razón, ésta casa de estudio debe multiplicar sus esfuerzos, y así, a través de sus saberes mejorar la relación entre todo el personal que allí labora. Las relaciones humanas por ejemplo son uno de esos factores que inevitablemente trascienden como motor del acto educacional y las condiciones en que se generan dicha interacción es realmente el tópico de interés de la investigación; clima organizacional, según Anzola, (2003) lo define así “Se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores...”. (p.6)

Dichas percepciones influyen positivamente o negativamente en el rendimiento y productividad de cada organización. Lo que conllevó a reflexionar sobre las siguientes interrogantes: ¿Cómo funcionan las organizaciones educativas ante los cambios que se han ejecutado en el nuevo modelo social? ¿Cómo es el ambiente en las escuelas? ¿Qué factores la provocan o condicionan? ¿Cómo son las relaciones entre los miembros de las escuelas? ¿Cómo es el tipo de clima que predomina en las escuelas? ¿Cómo influye el clima organizacional en el comportamiento de las personas, en la motivación al logro y en el nivel de satisfacción de las personas que hacen vida en la escuela?

El clima organizacional tiene incidencia sobre el comportamiento de los trabajadores, de allí el interés de realizar el estudio, a través de la observación directa y convivencia con el personal que labora en dicha organización, para así, detectar ciertos factores que puedan incidir positiva o negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. En el caso que los factores afecten negativamente se podría encontrar ausentismo, falta de comunicación, abuso de poder, las relaciones interpersonales se vean afectadas, además su productividad son los egresados puesto que es una institución educativa; para el año 2013 los graduandos fueron de veinte y cinco (25) Bioanálistas, que comparados con otras escuelas de la Facultad de Medicina, es una cifra baja.

En este sentido un clima organizacional desfavorable repercute, lógicamente, en la organización, impidiendo la eficiencia en los procesos docentes y administrativos; en concordancia, Phegan (1998) considera que: “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable...” (p.13). Para diagnosticar el tipo de clima presente se realizó un estudio detallado de las dimensiones que componen el Clima Organizacional.

Además (Brunet, citado en Sabirón, 1998) explica: “El clima es un concepto molecular y sintético, como la personalidad. El clima es una

configuración particular de variables situacionales. Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas básicas”.(p 217.)

Dicha aseveración permiten entender las implicaciones de esta investigación, ya que se considera al clima organizacional como un conjunto de aspectos que se conjugan en el quehacer de las organizaciones y que afectan positiva o negativamente las actitudes de los trabajadores; se debe tener presente que el principal activo de una organización, son sus trabajadores, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los que conforman una organización.

Los medios para atender las áreas de mejora, es a través de la formación del personal. Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades, de lo contrario al no detectarse y, a su vez, no atenderse provocaría un atraso en el logro de los objetivos organizacionales, y como institución educativa impediría el cumplimiento de los programas de estudio, trayendo consecuencias a los clientes externos, en este caso los estudiantes.

Por esta razón, no se debe olvidar que las organizaciones dependen para su funcionamiento, evolución y logros de objetivos, primordialmente del elemento humano o capital intelectual con que cuenta. Se debe poner toda su atención en los requerimientos de sus necesidades de desarrollo, dichas actividades educativas se enmarcan en el desarrollo profesional, a través de cursos y talleres; adaptados al mejoramiento continuo de los trabajadores, evidentemente podrán llevar a cabo sus responsabilidades laborales con la eficiencia que se amerite y por consiguiente mantener un clima organizacional favorable, satisfaciendo las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, así como produciendo resultados directos en la calidad de vida de la organización, en su productividad, y en

el clima organizacional. Chiavenato, (2002) resalta la importancia del talento humano en estos tiempos, y por consiguiente opina:

Hoy por hoy las empresas sin importar su actividad económica han vuelto su vista al talento humano y a las condiciones saludables que les debe brindar para que tanto empresas como personas alcancen sus objetivos, de una parte rendimientos y de la otra superación y realización personal (p.6).

Se plantea entonces que las organizaciones prestan atención a su personal sin importar a que actividad económica se dedique. Cabe destacar , en apoyo a lo antes expuesto que el objeto de estudio de esta investigación es una institución educativa, la Escuela de Bioanálisis de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, como una institución representativa del sistema de educación superior, ubicada en el Distrito Capital, Los Chaguaramos, Ciudad Universitaria con el propósito de contribuir al mejoramiento progresivo del Talento humano y por consiguiente de la realidad educativa local, regional y con posibles proyecciones nacionales en estudios posteriores.

Una escuela es la estructuración de las actividades del profesor, del personal de apoyo (administrativo y obrero) y de los estudiantes, con el fin de lograr, de manera eficiente y eficaz, el cumplimiento de los objetivos previstos en los planes y programas de estudios. Dentro de esta escuela, como en las diferentes instituciones educativas, convergen docentes, el personal de apoyo (personal administrativo y obrero), los cuales son los clientes internos de dicha institución, responsables de ofrecer a sus clientes externos (los estudiantes) la prosecución del saber y la formación del talento humano que requiere el país para su desarrollo, en un ambiente plural y libertario.

De allí parte el interés de seleccionar dicha organización como objeto de estudio donde se realizó un diagnóstico del clima organizacional igual para todos los clientes internos (docentes, administrativo y obrero), puesto que se debe recordar que una institución es una interacción constante de un conjunto de personas, que dependiendo de su relación y

compromiso, definirán el éxito o fracaso de la organización. Lo esencial de los estudios universitarios es impactan la sociedad en muchos aspectos, siendo lo más importantes suplir las carencias de la sociedad, como un todo, y de cada una de las personas que las conforman.

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Diagnosticar el Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela.

Objetivos Específicos:

- Explorar el Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela
- Describir los factores que forman el clima Organizacional en la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela
- Determinar el comportamiento de los factores que forman el clima Organizacional Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela.

Justificación de la Investigación

Un buen clima organizacional conlleva a mejorar la productividad, satisfacción de los trabajadores y garantiza un mejor comportamiento organizacional; en este sentido Phegan (1998) opina “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p.13). El tema del clima organizacional va tomando mayor relevancia dentro de las organizaciones que tienen como objetivo la calidad en sus servicios, la

satisfacción de sus trabajadores, de allí radica el estudio que a continuación se presenta.

Desde el punto práctico, permite crear un espacio para la reflexión sobre los factores que forman el clima organizacional de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela y desde el punto de vista teórico radica en generar el interés que conduzca a realizar más investigaciones sobre el tema en cuestión, a objeto de mejorar el clima organizacional en diferentes organizaciones.

El estudio de clima es relevante dentro de cualquier organización debido a que cumple la función de mantener, evaluar y conservar una fuerza laboral eficiente y facilita la comprensión de valores, creencias, normas, políticas, lineamientos, entre otros aspectos, que a su vez permiten alcanzar los objetivos, propósitos y metas que ésta se haya propuesto; en Venezuela se han realizado estudios sobre este tema entre ellos se encuentra el autor Mora (2007) el sostiene que:

Las empresas Venezolanas adolecen en el presente en su gran mayoría de un buen clima organizacional y ellos ha conllevado un problema en la productividad, satisfacción de los trabajadores, demandando a que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional (p. 68)

Es determinante la presente investigación debido al valor que representa el poder identificar el tipo de clima organizacional que existe dentro de la Escuela de Bioanálisis y que incide en la formación de un Licenciado en Bioanálisis, una profesión del área de la salud, que tiene a su cargo la responsabilidad de suministrar datos correctos, necesarios para que un médico de cualquier especialidad pueda confirmar su impresión diagnóstica, asimismo, a partir de estos resultados suministrados por el Licenciado en Bioanálisis, le permitan tomar decisiones acerca de intervenciones quirúrgicas, hospitalización,

tratamientos ambulatorios, entre otros. Es decir, el éxito de esta institución depende de su entorno organizacional y del ambiente que se percibe dentro de la misma, por lo que se requiere la implantación de un proceso capaz de mejorar el clima organizacional ajustado a los requerimientos de cualquier institución educativa; sobre todo tratándose de una escuela de la Universidad Central de Venezuela.

Desde el punto de vista personal esta investigación, representará un aprendizaje significativo, debido a que permite desarrollar acciones productivas que alimentan la formación profesional, además de la preparación para el mundo de la investigación. De igual manera, esta investigación será presentada como requisito para optar al título de Licenciatura en Educación, mención Desarrollo de los Recursos Humanos.

Sin embargo la utilidad de los estudios de clima organizacional, no se reduce a la satisfacción del investigador o de una institución, sino más bien es importante porque permite tomar decisiones de mejora en las conductas de los miembros de la organización, como lo afirma Phegan (1998) “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p.13).

En relación a lo antes expuesto la importancia del estudio del clima organizacional en esta institución tiene que ver con el desarrollo de un tema de gran importancia para la transformación positiva de la situación de ésta institución y por lo tanto del servicio que ofrece a toda la sociedad, siendo una Escuela de la Universidad Central de Venezuela, la Casa que Vence las Sombras.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco teórico según Ramírez T. (1999) “es una revisión exhaustiva de la documentación, el investigador ha ido acumulando un conjunto de informaciones (...) que son de gran utilidad al momento de escribir esta sección del proyecto” (p.60), es decir es una búsqueda de datos a través de una recopilación documental para la formulación del mismo. Además en este espacio es donde se plantearan los siguientes puntos: Ramírez T. (1999) “Las investigaciones ya realizadas sobre la problemática estudiada. El Contexto histórico en el cual se enmarca el problema...Los parámetros teóricos desde los cuales comprendemos nuestro problema de investigación...”(p.60).

Antecedentes de la Investigación

En toda investigación, es necesario, hacer una revisión de estudio previo, relacionado con el área problemática que se investiga, con la finalidad de hacer un análisis del contenido; que como dice Ramírez, (1999); “Consiste en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el problema que se pretende investigar”. (p.61).

Durante mucho tiempo la palabra clima ha sido usada de modo general para describir la sensación o la atmósfera de las organizaciones. Al término “Clima Organizacional” se le ha dado, en los últimos años, un significado mucho más preciso. En este sentido se presenta algunas investigaciones recientes sobre dicho estudio.

Borrego (2007) elabora un estudio del Clima y Comunicación Organizacional en el Instituto Tecnológico de Los Mochis (ITLM), con el

objetivo de Analizar el clima y la comunicación organizacional, entre los resultados más relevantes se diagnosticó que las autoridades no logran la retroalimentación, porque manifiestan un estado de incertidumbre; lo cual tiene incidencia en el ambiente que se crea dentro de la organización confirmando que el clima organizacional es desfavorable.

Al igual que en la presente investigación, Borrego analizó el clima de una institución educativa, en la cual diagnosticó un clima organizacional desfavorable. Es de suma importancia que en las organizaciones, específicamente las educativas, tengan un clima favorable para promover la satisfacción de los integrantes de la misma; porque de allí radica las competencias y formación que tengan los egresados, saber que requiere el país para su desarrollo.

Es resaltante que se haya detectado este tipo de clima en una institución donde hay personal profesional y capacitado para el trato con los estudiantes, esto insta a realizar este tipo de estudios en otras organizaciones educativas; como es el caso de esta investigación, donde el objetivo general es Diagnosticar el clima en la Escuela de Bionálisis de la UCV, asimismo constituye una herramienta que permite conocer el sentir del personal que labora en una institución determinada en relación con los criterios más importantes que son determinantes en la calidad de vida de una organización.

Inator (2008) realizó un estudio de campo titulado Clima Laboral con el propósito de diagnosticar y analizar del Clima Laboral en una empresa del Medio; dando como resultado un clima de tipo "Autoritario paternalista". Asimismo otros factores asociados son la influencia de la crisis que se vive en el país, la cual incide negativamente y proporciona un clima laboral desfavorable.

Este autor reporta, como Borrego, un clima desfavorable. En este caso, fue influenciado principalmente, por una de las dimensiones del clima como lo es el Liderazgo, afectando, a su vez, otras como la toma de decisiones y la motivación. En la presente investigación también se tomarán en cuenta estas dimensiones para llegar a un diagnóstico

certero; este tipo de estudio representa un método para conocer el impacto de las decisiones organizacionales, las condiciones del medio ambiente laboral y mantener motivado a la fuerza del trabajo.

Por su parte Márquez (2009) relacionó el Proceso de medición del grado de satisfacción laboral con el clima organizacional, en la Organización "Sc Consultores", dando como resultado que existen áreas de oportunidades que atender, aunque los resultados fueron ponderados como óptimos.

A diferencia de los anteriores estudios, en este se encontraron resultados óptimos, es decir, se pueden encontrar organizaciones donde la satisfacción laboral sea óptima, sin embargo, notó que existen áreas que atender. La satisfacción se diagnostica con el grado de motivación que tenga el personal, en este estudio se tomará la motivación como una dimensión para diagnosticar el clima; debido a su importancia dentro de una organización pues, un clima óptimo propicia una mayor motivación y, por ende, un mayor rendimiento por parte de los trabajadores, además del aumento del compromiso e Identidad con la organización.

Córcega y Subero (2009) realizaron una investigación titulada Análisis de los Factores que influyen en el Clima Organizacional en el Liceo Bolivariano "Creación Cantarrana", Cumaná-Estado Sucre, cuyo propósito fue analizar los factores que influyen en el clima organizacional. Los resultados demostraron que el personal se encuentra desmotivado por elementos como la remuneración y reconocimiento, por esta razón los empleados manifiestan sentirse insatisfechos en el lugar donde prestan sus servicios.

Esta investigación se realizó en una institución educativa y, similar a las antes descritas, obtuvieron resultados desfavorables. El factor que influyó principalmente en este clima fue la desmotivación por falta de reconocimientos y una remuneración acorde; este estudio impulsa a tomar la motivación como una dimensión importante para el diagnóstico del clima.

Carrión (2011) La investigación se realizó sobre Factores que

determinan el Clima organizacional en la organización de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Arismendi del Estado Sucre; que existen factores externos como internos que influyen negativamente en el comportamiento del individuo, lo cual tiene incidencia en el tipo de clima que se percibe en dicha organización.

Estos autores concluyen que hay factores internos y externos que influyen en el personal que labora en las organizaciones, en este caso influyó de manera negativa. En el presente estudio se tomarán en consideración los factores internos y externos que influyen en esta organización. Se tomó en consideración estos antecedentes debido a que todos de alguna manera u otra diagnosticaron el clima organizacional dentro de cada organización en estudio. Y una mayoría de las conclusiones arrojaron que el clima es desfavorable.

Bases Legales

Se analizarán las leyes, reglamentos y convenios de trabajo vigentes que tienen directa con el tema del estudio, se mencionarán de acuerdo al orden de jerarquía, estando en primer lugar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, por ser la ley suprema de la cual derivan del ordenamiento jurídico Venezolano, seguidamente la Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y trabajadoras, la ley de Universidades y para finalizar la Ley Orgánica de Prevención condiciones y medio ambiente de trabajo.

Instrumento Jurídico: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) Ordenamiento legal: La Seguridad Social. En su artículo 86 establece: “Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección...”

Dentro de todas las organizaciones es imperante que haya seguridad social para el empleado que le asegure su salud y protección, es necesario que lo dicho en esta ley se cumpla pues de allí depende que la institución cumpla sus objetivos y las metas organizacionales, pues habrá

una mayor producción dentro de la misma. Este artículo menciona un punto de gran importancia, esta seguridad debe ser de carácter no lucrativo, es decir, el empleador es el responsable de que esto se cumpla ya que es un derecho adicional que tiene el trabajador.

Además, en el artículo 89 establece: “El Trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras”. Según este artículo, el Estado protegerá el trabajo por ser una labor social y se obliga a mejorar el medio ambiente laboral en muchos ambitos, dentro de ellos las condiciones materiales para que el empleado goce de las herramientas físicas y equipos de trabajo para que ejerza sus funciones cómoda y eficientemente, además de condiciones morales e intelectuales, dentro de las cuales se encuentran el respeto por los derechos y el mejoramiento educativo del trabajadores y trabajadoras.

Ordenamiento legal: Estabilidad Laboral, también, en su artículo 93 establece: “La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos”. Para la ley es de suma importancia asegurar la estabilidad laboral para el empleado evitando rotundamente los despidos injustificados, incluso se menciona que cualquier despido contrario a esta ley será nulo, es decir, que no procede. Es importante mencionar, que al trabajador o trabajadora sentirse con inmovilidad laboral, el mismo realizará sus labores sin presiones psicológicas las cuales ayudará a que cumpla mejor sus funciones pues la ley lo apoyará a través de esta constitución.

Instrumento Jurídico: Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y trabajadoras. Ordenamiento Jurídico: Irrenunciabilidad de los derechos laborales, Artículo 19 establece:

En ningún caso serán renunciables los derechos contenidos en las normas y disposiciones de cualquier naturaleza y jerarquía que favorezcan a los trabajadores y a las trabajadoras.

Las transacciones y convenimientos solo podrán realizarse al término de la relación laboral y siempre que versen sobre

derechos litigiosos, dudosos o discutidos, consten por escrito y contengan una relación circunstanciada de los hechos que la motiven y de los derechos en ella comprendidos.

Los derechos laborales deben ser gozados por el empleado obligatoriamente, ni él ni el empleador pueden realizar ninguna transacción o convenio en los cuales éstos sean abolidos. Los acuerdos internos deben basarse en lo establecido en la ley, mostrando una relación laboral, los hechos que motiven dicho acuerdo y los derechos conservientes al mismo.

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

Los individuos tiene el derecho y el deber de trabajar, sin embargo el cargo y las funciones que desempeñen deben ser de acuerdo a su formación y a sus habilidades, para así poder ser eficiente en su desenvolvimiento laboral. Estas labores deben ser pagadas de manera tal que le proporcione una existencia confortable y lo motive a cumplir sus metas y las de la organización.

Instrumento Jurídico: Ley Orgánica de Prevención condiciones y medio ambiente de trabajo. Ordenamiento Jurídico: Derecho a ser consultado. Artículo 5 establece:

La participación es un principio básico para la aplicación de la normativa de la presente Ley y debe ser desarrollado en todos y cada uno de los organismos públicos y privados con atribuciones en la misma. Los trabajadores y trabajadoras, los empleadores y empleadoras, y sus organizaciones, tienen el derecho a ser consultados y el deber de participar en la formulación, puesta en práctica y evaluación de la política nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo (.....) así como en la planificación, ejecución y evaluación de los programas de prevención y promoción en las empresas,(....)en los lugares de trabajo donde se desempeñen.

Este artículo expone que es necesaria la participación de cada uno de los integrantes de la organización para la toma de decisiones, la planeación y estructuración de cada una de las áreas donde se desempeñen, asegurando así la seguridad en todos los niveles desde local hasta nacional. La participación en la formulación es tanto derecho como deber por parte de los individuos; esta incluye la planificación, ejecución y evaluación de programas de prevención, promociones y explotaciones en los lugares de trabajo, de esta manera serán conocidas las opiniones de todos los integrantes, por rama de actividad y en conjunto, para tomar decisiones imparciales y que promueban el bienestar global.

Ordenamiento Jurídico: Condiciones ambientales en que debe desarrollar el trabajador en sus funciones, Artículo 59, establece:

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

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado(a) o enfermo (a).
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos,

explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos”.

De este Artículo se deriva que las condiciones de seguridad existentes en el medio laboral, las cuales son de prioridad para el ejercicio físico e intelectual de todos los trabajadores, porque en la medida en que existen un ambiente confortable y de máxima seguridad se tendrá un personal motivado a trabajar con agrado y exento de sufrir cualquier accidente que lo limite a continuar ejerciendo sus funciones, y de esta forma ofrecer el más alto grado posible de salud física y mental, ajustando todas las herramientas y equipos de trabajo a la ergonomía. Asimismo suministre el tiempo para el consumo de alimentos y de descanso, sin discriminación racial o social.

Reseña Histórica de la Institución

El Contexto organizacional donde se realizará el estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional” fue en la Escuela de Bioanálisis de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela.

Está domiciliado en la Ciudad Universitaria, Av. Carlos Raúl Villanueva, Los Chaguaramos, Caracas, Distrito Capital, Venezuela. Su Naturaleza Legal tiene Registro de Información Fiscal (R. I. F.) No. G 20000062-7, se basa en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, además se rigen por la Ley de Universidades y la Ley de Educación.

Dicha organización tiene como funciones la actividad Docente Universitaria En 1895 un grupo de médicos liderizados por el Dr. Santos Dominicci, inspirados en lo que habían visto en el Instituto Pasteur de París, logra que en Caracas, el 01 de Abril de 1895 se cree el Laboratorio Pasteur, que prestaría servicio a la comunidad, y además realizaría investigación científica y capacitaría a Docentes, o sea, que ya en esa época tenemos el inicio organizado de los estudios de Bioanálisis.

Para esa misma época, Rafael Rangel ya laboraba en actividades que

hoy día corresponden al ejercicio del Bioanálisis, lo hacía en el Laboratorio del Hospital Vargas de Caracas, en esta época según la investigación realizada por la Comisión de Currículum surge la Comisión de Higiene Pública en el 1909, la cual puede considerarse como el inicio de las Instituciones Sanitarias en Venezuela y establece las bases para la inclusión de profesionales no médicos en el equipo de salud. Se forman técnicos y su número va aumentando poco a poco y su presencia para mediados del siglo XX, ya era indispensable en la salud pública venezolana.

Como consecuencia lógica en 1945 los laboratorios clínicos del país, se agrupan en la Sociedad de Técnicos Laboratoristas de Venezuela, que en 1947 celebra su primera Convención, producto de la misma se solicita se cree una escuela de Laboratorio Clínico, adscrita a la Facultad de Medicina de la U.C.V., sus egresados recibirán el título de Laboratorista Clínico.

Los acuerdos de la antes citada Convención fueron presentados ante la Comisión permanente de Educación Nacional, que la acoge y la presenta a la Universidad Central de Venezuela, y el 23 de julio de 1949 se inaugura la Escuela de Laboratoristas Clínicos anexa a la Facultad de Ciencias Médicas, sus estudios otorgaban el título de Técnico de Laboratorio Clínico, los estudios universitarios de Bioanálisis fue creada en el 1949, dicha escuela se encuentra ubicada en la Ciudad Universitaria dentro de las instalaciones de la UCV, la directora actual es la Profesora Nina Polanco. En los actuales momentos la carrera dura 5 años, y se otorga el título de Licenciados o Licenciadas en Bioanálisis.

<http://www.ucv.ve/organizacion/facultades/facultad-de-medicina/escuelas/bioanalisis/organizacion/resena-historica.html>

Fuente: Facilitado por la Dirección de la Escuela de Bioanálisis

Filosofía de Gestión:

Misión: Desarrollar una docencia, investigación y extensión caracterizadas por su modernidad, dinamismo y transformación, donde la producción de conocimientos sea el resultado de equipos

interdisciplinarios, que trabajan en áreas prioritarias y problemas referidos a la salud.

Visión: Centro Universitario dinámico, proactivo, de reconocida excelencia en los ámbitos nacional e internacional, en la producción de conocimiento científico y tecnológico, en los campos de la salud, agricultura, industria, veterinaria, petroquímica y biotecnología. Formador de recursos humanos profesionales, caracterizados por su capacidad innovadora, conciencia ética, competitividad y responsabilidad en el servicio a las comunidades para el desarrollo humano sostenible.

Objetivos: Formar profesionales con perfiles polivalentes; altamente responsables, críticos, creativos, capaces de generar y gerenciar empresas, con una sólida formación científica actualizada y una visión global de sus espacios de actuación. El organigrama de la Organización en estudio se encuentra entre los anexos.

Fuente: Universidad Central de Venezuela, (en línea) página web el día 10/01/2013 desde <http://www.curricular.info/carreras/bioanalisis.html>

Fundamentos Teóricos

Se desarrolló el presente marco teórico es con el fin de realizar el análisis de la realidad teórica, según varios autores sobre el tema en estudio; con el apoyo de Hernández (2005), donde indica que el “Marco Teórico es un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”. (p. 85).

Interpretando a los autores en las bases teóricas se describe, explica y predice el fenómeno o hecho al cual se refiere, además de que organiza el conocimiento al respecto y orienta la investigación que se llevará a cabo sobre el fenómeno o hecho al que se refiere, es decir, solidez de las teorías que sustentan la investigación.

El tema del clima organizacional tiene diversidad de criterios en los estudios sobre conducta organizacional. Su definición, igualmente refleja esta amplitud de criterios, por tanto se consideraran aquí algunas de las definiciones más representativas del Clima Organizacional y algunas de sus Dimensiones tales como Liderazgo, Toma de decisiones, Comunicación, Relaciones interpersonales, Motivación y Ambiente de Trabajo, las cuales se constituyen como la base teórica del estudio de clima, que aquí se desarrolló.

Para lograr adentrarnos en el tema es importante mencionar algunas definiciones de conceptos relacionados con el tema del clima organizacional, se empezará a definir organización.

Definiciones y tipos

Organización

La organización es un elemento fundamental del proceso administrativo que tiene como finalidad crear un sistema operativo capaz de establecer el curso de las actividades para alcanzar un propósito común del grupo. Algunos autores expresan opiniones al respecto como sigue:

Organización según Chiavenato (2002) es: “una estructura organizacional es eficaz cuando facilita a las personas la consecución de los objetivos y es eficiente cuando se consiguen con recursos o costos mínimos”(p.369).

La (OMS, citado en Mejía, 2006): Las organizaciones tienen proceso lo cual se define según como “Es un conjunto de actividades de trabajos interrelacionados que se caracterizan por requerir ciertos insumos y tareas particulares que implican valor agregado con miras a obtener ciertos resultados”

En este mismo orden de ideas Brunet (1987) expone:“...una organización se compone de una estructura organizacional o aspecto físico, y de unos procesos organizacionales referidos a la gestión de los

recursos humanos. Cada una de estas categorías se manifiesta a través de las siguientes variables. (Ver tabla I)

Tabla I Componentes de la organización

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

PROCESO ORGANIZACIONAL

01	Envergadura de Control	01	Liderazgo
02	Dimensión y tamaño de la organización	02	Comunicación
03	Número de los niveles jerárquicos	03	Control
04	Configuración jerárquica de los puestos	04	Gestión
05	La relación Dimensión de una Unidad/Departamento sobre el número de las Unidades/Departamentos	05	Coordinación
06	Especialización de las funciones	06	Centralización/Descentralización de la Toma de Decisiones
07	Centralización/Descentralización de la Toma de Decisiones	07	Especialización de Funciones
08	Normalización de los procedimientos organizacionales	08	Estatus, papel y relaciones
09	Aspecto formal de los procedimientos organizacionales	09	Mecanismos de Socialización de los Empleados
10	Grado de interdependencia de los diferentes subsistemas	10	Grado de autonomía de los empleados

Fuente: Componentes de la organización (Brunet, 1985)

A través de este Tabla I Brunet recoge los aspectos que integran una organización en su perspectiva estructural y sus procesos internos. Estas dos categorías son importantes para abordar cualquier estudio relacionado con el clima organizacional, ya que se hace necesario determinar la particularidad que asume uno de sus elementos en la organización.

Organización Formal

Organización formal según Koontz (1990): opina "...las personas, sus conductas y asociación pertenecen a un gran sistema de relaciones sociales, del cual una empresa formalmente organizada no es más que un subsistema, con actividades conscientemente coordinadas."(p.12)

Este autor comenta que la esencia de la organización formal es un propósito común, consciente y que esta surge cuando:

- Son capaces de comunicarse entre sí
- Están dispuestas a actuar
- Comparten un objetivo

Características:

- Se apoya en la estructura de la organización
- Dicta deberes y responsabilidades específicas al personal
- Estipula las relaciones según la jerarquía
- Determina los canales de comunicación, coordinación y control de las actividades
- Se presenta a través del Organigrama, señalando las líneas formales de autoridad, las unidades funcionales, las responsabilidades de éstas, estableciendo los canales jerárquicos y la comunicación.

Ninguna organización formal, tal como se concibe usualmente, puede abarcar todas las relaciones humanas en la empresa. Si la definición de la función y las líneas de autoridad marcan el curso que debe seguir la acción responsable y la toma de decisiones, habrá cumplido de manera efectiva con su propósito.

El logro de las metas debe ser la razón de cualquier actividad cooperativa, debemos buscar además los principios que nos guiarán hacia el establecimiento de una eficaz organización formal.

En este orden, las organizaciones formales presentan dos grandes principios:

Principio de unidad de objetivo: corresponde a la existencia de una estructura eficaz que facilita el conocimiento de los objetivos y contribuye a que los individuos lo logren.

Principio de eficiencia: la estructura de una organización es eficiente si facilita que la gente logre los objetivos con el mínimo de costos o consecuencias imprevistas.

Organización Informal: Se concibe como cualquier actividad personal conjunta sin un propósito colectivo consciente, aun cuando pudiera contribuir a resultados del grupo. De acuerdo con esta concepción toda organización informal presenta las siguientes características:

- Se generan las relaciones entre las personas o miembros de la organización formal
- Se crean para satisfacer inquietudes personales dentro de la organización
- Son espontáneas, no se apegan a un carácter oficial
- No se apegan a una jerarquización directiva
- No son permanentes

Todo grupo cae dentro de esta esfera de organización informal, incluyendo los pasajeros de un vagón del metro y la gente que va caminando por una calle o avenida, o sencillamente están el mismo auto mercado.

Clima Organizacional

Definiciones

El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de las percepciones de las prácticas organizacionales y los principios operativos es decir, de la situación global en donde ocurre la conducta. Para (Rousseau, citado en Méndez, 2006) define el clima como: “las percepciones que los individuos desarrollan de la convivencia

con otros individuos en el ambiente organizacional” (p.32). Es decir, el clima es lo que fluye de la relación de los miembros de una organización.

Asimismo para Katz y Khan (1983): El clima refleja las normas y valores del sistema, formas y maneras como los individuos interpretan el sistema informal. El clima de la organización también refleja las luchas internas y externas que ha sufrido, los tipos de gente que atrae; sus propios procesos laborales y su planta física, las formas de comunicación y como se ejerce la autoridad dentro del sistema.

Dicho concepto alude además de la herencia cultural de la organización, a la transmisión de pautas, sentimientos y creencias de los nuevos miembros de la organización.

Por su parte Donnelly (1985) lo define “como el que se refiere a todas las características que distinguen a una organización de otra. Constituyen la responsabilidad de la organización, su sentimiento o carácter”. (p.46)

(Luthans y Kreither, citado en Sabirón, 1998) destacan que:

Clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del medio ambiente interno de una organización que; lo experimentan sus miembros, influye en las conductas de éstos y se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características de la organización. (p. 229)

El análisis precedente señala que el clima organizacional es una cualidad del medio interno de la organización, el mismo influye en el comportamiento del personal; de igual manera Davis (1986) plantea lo siguiente:

El clima organizacional, dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía no se ve, ni se tiene una existencia real, al igual que el aire de una habitación, rodea y afecta todo lo que sucede dentro de la organización. A su vez, el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella.(p. 249)

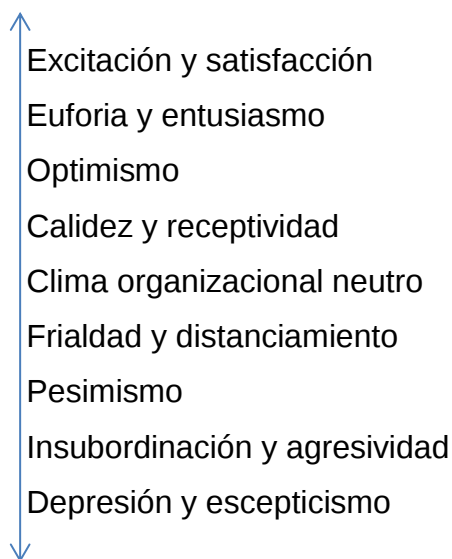
Jhon Gilmer (citado en Sabirón 1998) define al “clima como aquellas características que distinguen una organización de otra y que influyen sobre la conducta de los miembros de la misma”. (p. 221)

Asimismo, (Blanco citado en Sabirón 1998) opina en concordancia con el autor anterior que el clima organizacional: “es una cualidad relativamente permanente del medio ambiente interno de una organización que, lo experimentan sus miembros, influye en la conducta de estos y se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características de la organización” (p.219).

Chiavenato (1998) considera que el clima:

Es el ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.(p. 304)

Asimismo, el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante, y refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, además permite asumir, que las personas y sus motivos son la esencia de la vida de las organizaciones, así como sus niveles de motivación determinan los estados del continuo de los niveles de clima organizacional, como lo expresa el grafico tomado del mismo autor (ver Figura 1).



Fuente: Tipos de Climas, Chiavenato (1998)

Chiavenato (1998) comenta que el clima organizacional representa la expresión de un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de esta determinada organización. (p.33)

Según Merlano M. (2011) comenta que para que una organización demuestre que tiene sinergia: “deben tener claro sus valores dentro de la visión organizacional para que sea retroalimentado por todo el personal, esto permitirá que los equipos de trabajo fomenten un clima de libertad y vinculación afectiva en el ambiente de trabajo” (p. 2)

Asimismo (Kartz citado en Chiavenato, 2004): opina “toda organización crea su propia cultura con sus propios tabúes, costumbres y usos...las modalidades de comunicación y el ejercicio de autoridad dentro del sistema”, es decir, cada organización produce su propia cultura organizacional dependiendo de su costumbres y autoridad” (p.164).

Todas estas definiciones nos llevan a concretar con respecto al Clima Organizacional, que este:

- Es un componente del medio interno de la organización.
- Incluye una serie de factores y procesos establecidos según la teoría, tales como normas, valores, sentimientos, creencia de los miembros

de la organización, formas de comunicación, liderazgo, estructura, tamaño de la organización, etc.

- Es una cualidad relativamente permanente
- Influye en la conducta laboral
- Le imprime a la organización un carácter particular
- Le proporciona una “personalidad” propia.

Anzola, (2003) también opina que el clima son percepciones, lo define así: “Se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra” (p.6) el autor opina que estas percepciones influyen en la conducta o en el comportamiento de los trabajadores por eso cada organización es diferente de otra. En concordancia con el autor anterior, (Méndez, citado en Mendez, 2006) explica el clima como:

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

Este autor añade, además de los anteriores, unas dimensiones que intervienen en el proceso de interacción los cuales intervienen en pro en contra del comportamiento, este clima es el ambiente que percibe un individuo en el proceso del contacto con sus compañeros de trabajo, tomando en cuenta la motivación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, entre otros, que determinan e influyen en su comportamiento.

Además (Dixon, citado en Sabirón, 1998) hablando sobre el clima como: “el grupo de características que describen una organización y que a su vez la distinguen de otras organizaciones, son relativamente

duraderas e influncian la conducta de las personas dentro de la organizaci3n".(p. 233)

(Litwin, citado en M3ndez, 2006) define el clima como: "Es el resultado de los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobres las actividades, creencias, valores y motivaci3n de las personas que trabajan en una organizaci3n dada".(p.32)

Asimismo Brunet (1999) interpreta el clima como "Es un conjunto de particularidades propias de la organizaci3n, como lo son las estructuras organizacionales, tama1o, modos de comunicaci3n, estilo de liderazgo, que a su vez integra la personalidad de la misma".(p.88)

Guillen (2000) se1alan: "...la consideraci3n de un clima como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organizaci3n, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempe1o laboral y, de esta forma, aporta estabilidad e integraci3n entre sus actividades en la organizaci3n y sus necesidades personales..." (p. 166).

Características del Clima Organizacional

El clima organizacional se constituye por medio de un conjunto de característcas tan amplias como la variedad de definiciones que se le atribuyen.

Brunet (1987) realiza una síntesis de aquellas característcas que, a su parecer, determinan con más precisi3n al clima organizacional. Estas son:

1. El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
2. El clima es una configuraci3n particular de variables situacionales.
3. Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

4. El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
5. El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de la organización.
6. El clima es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
7. El clima es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
8. El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
9. Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
10. Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
11. Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas, que son determinantes directores del comportamiento. (p.33)

Importancia del Clima Organizacional:

El conocer y analizar el clima en una organización le permite, a quienes la dirigen o están comprometidos en su perfeccionamiento, evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o insatisfacción entre sus miembros para minimizar el desarrollo de actitudes negativas. También hace posible iniciar y sostener cambios dirigiendo las intervenciones hacia aquellos elementos específicos que lo requieren.

Estas líneas de acción llevan a prever, posteriormente, los problemas que puedan surgir en la organización de tal forma que el desarrollo de la misma se dirija y la funcionalidad.

La teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert (1992), al desarrollar los puntos básicos que conforman la teoría de los sistemas de Likert es conveniente ubicar dicha teoría dentro del contexto de la escuela de pensamiento a la que pertenece. Esta escuela (funcionalista) es uno de los dos grandes pilares que según Brunet (1999) subyacen a las investigaciones realizadas en este campo; de esta forma ambas corrientes Gestalt y Funcionalista sienten las bases para que buena cantidad de investigadores expongan su teoría del clima organizacional así como las formas de medirlo. (p.13)

La escuela funcionalista, al contrario de la Gestalt, toma en cuenta las diferencias individuales como mecanismos del individuo para adaptarse a su medio, por lo tanto, los miembros de cualquier organización buscan interactuar con su medio y participar en la determinación del clima. Esta actitud de participación debe traer consigo tanto la satisfacción de las necesidades del trabajador como la funcionalidad de la organización. (p.13)

Estas afirmaciones también son expuestas por Abravanel (1992) quien expresa: "Las organizaciones sirven de teatro para la escenificación de las necesidades humanas. La organización adapta sus estructuras y funcionamiento de tal modo que permitan al hombre integral la satisfacción en la vida organizacional, o tendrá graves problemas de funcionamiento". (p. 86)

Los principales teóricos de la corriente funcionalista se identifican, a su vez, con una temática particular que define su trabajo. Estos teóricos son: Mayo y Roethlisberg, quienes se apoyan en la escuela de las relaciones humanas; Homans, en la escuela del hombre social y Mac Gregor, Maslow, Argyris y Likert en la escuela que apoya la realización de sí mismo.

De estos autores, se escogió a Rensis Likert por lo completa y difundida que resulta su teoría así como por la diversidad y precisión de sus cuestionarios para medir los componentes del clima organizacional.

Para comenzar a desarrollar esta teoría y que sirve de base a esta investigación, es conveniente precisar que Likert presenta una de las teorías más completas en cuanto a sistemas de organización, por su alto nivel de explicación. Esta teoría del clima organizacional o de los sistemas de organización, permite visualizar en términos de causa y efecto, la naturaleza de los climas que se estudian, así como también permite analizar el papel de las variables que conforman el clima. El fin de esta teoría es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia de la organización.

La teoría de los sistemas de este autor se basa en que el comportamiento de los subordinados es causado por una parte: por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y otra por sus informaciones, percepciones, esperanzas, capacidades y sus valores.

Según (Likert, citado por Brunet, 1999) el mismo establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Además Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción de los trabajadores tales como:

1. Variables causales: son variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
2. Variables Intermedias: estas variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: Motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.
3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están

orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. (p.12)

Estas variables causales las cuales perciben los trabajadores e impactan en su comportamiento, tienen que ver con las estructuras, el proceso de administrar y las competencias manejadas dentro de la organización. Asimismo las variables intermedias son un reflejo de la motivación, comunicación y la toma de decisiones, dimensiones que se investigarán dentro de este estudio, ya que son un reflejo de las percepciones que influyen en la conducta. También la variables finales son el resultado de los procesos anteriores, ya que en esta variable se demuestra la productividad, la ganancia y la pérdida, es decir, si realmente la organización cumplió con sus objetivos y metas organizaciones.

En esta investigación se realizó el estudio de varias dimensiones de las variables antes expuesta, tales como: de las variables causales se tomó en cuenta el liderazgo, decisiones y actitudes, en las variables intermedias se tomó en cuenta la motivación, comunicación, y la toma de decisiones. Y como resultado de las variables anteriores se dejará ver la productividad, es decir, el fin último de una organización.

Tipos de clima

Según la teoría del Clima Organizacional de Likert (1992) la interacción de estas variables trae como consecuencias dos grande tipos de climas organizacionales, cada uno con sistemas.

- Clima de tipo autoritario

a) El clima autoritario o explotador (sistema I): Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

b) El clima autoritario, paternalista (sistema II): Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los

trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

-Clima de tipo participativo

a) El clima participativo, consultivo (sistema III): Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

El clima participativo o participación en grupo (sistema IV): Existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles.

Los sistemas, Autoritario explotador y el sistema Autoritario paternalista: Corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable. (p.15-16)

Dimensiones y Cuestionarios para medir el Clima Organizacional de Likert.

Entre los aportes de Rensis Likert al conocimiento de los sistemas organizacionales están sus cuestionarios para medir las características del clima en una organización. (Likert, citado en Brunet, 2004) opina que existen ocho dimensiones con las cuales mide la percepción del clima en función:

1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación así como la formación deseada

En esta investigación se tomarán 6 de las dimensiones sugeridas por Likert de las cuales se utilizarán para el diagnóstico del clima organizacional; a continuación se detallan:

1. Liderazgo
2. Motivación
3. Toma de decisiones
4. Comunicación
5. Relaciones personales
6. Ambiente de trabajo

En relación al autor (Likert, citado en Peinado, 2005) señalan que:

“Los factores intrínsecos como la comunicación, la motivación, liderazgo, toma de decisiones y las relaciones interpersonales de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros de la misma y la forma del ambiente, en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que los miembros tengan (p. 19). Por esta razón y en

condordancia con el autor, se realizó dicho estudio sobre el clima organizacional, se tomarán en cuenta los siguientes factores o dimensiones: liderazgo, toma de decisiones, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y ambiente de trabajo, los cuales se considera fundamentales para mantener un buen clima en las diferentes organizaciones.

Liderazgo

Estudio de Likert sobre Liderazgo (Universidad de Michigan): A través de las múltiples investigaciones en este sentido, el proyecto de la Universidad de Michigan da a conocer dos estilos diferentes de liderazgo:

Centrado en el puesto: este método propone que el líder debe supervisar a los empleados estrechamente, presionándolos para que cumplan las tareas siguiendo procedimientos establecidos. Los medios que utiliza para influir en la conducta de su grupo de trabajo son la coacción, la recompensa y el poder legítimo.

Centrado en el empleado: un líder orientado hacia esta corriente se interesa por el progreso personal, ascenso, logros y necesidades del personal a su mando; se busca establecer un ambiente de trabajo alentador donde prevalezcan las relaciones de apoyo, el desarrollo conjunto del grupo y la toma de decisiones participativa.

La posición de Likert en cuanto a estas investigaciones se inclina hacia el enfoque de liderazgo centrado en el empleado, ya que considera que éste consigue mantener en niveles bajos las tareas de ausentismo y rotación así como las actitudes negativas dentro del grupo. Esto permitirá a mediano y largo plazo mayor efectividad en la organización.

Por el contrario cuando un líder es autocrático según Likert citado por Brunet (1999) “el líder autocrático ordena y espera obediencia, es dogmático y positivo y dirige mediante la capacidad de retener o conceder recompensas y castigos” (p.6). Existen variaciones dentro de esta sencilla

clasificación de estilos de liderazgo. Aunque escuchan las opiniones de sus seguidores antes de tomar una decisión, en última instancia, éstas es suya. Quizá estén dispuestos a escuchar y a considerar las ideas y preocupaciones de los subordinados, pero cuando hay que tomar una decisión suelen ser más autocráticos que benevolentes.

Según John C. Maxwell (2008) “El líder genuino se reconoce porque de alguna manera su gente demuestra consecuentemente tener un rendimiento superior” (p.67). Interpretando al autor el líder genuino es el que logra que sus dirigidos tengan un buen rendimiento en todo tiempo, en concordancia con el autor anterior Idalberto Chiavenato (2009) opina que el 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.562) , es decir el liderazgo en una influencia la cual es utilizada a través de la comunicación humana para instar a proseguir y lograr metas.

Según (Senge, citado por Marchesán, 2012) El liderazgo implica aprender a moldear el futuro. Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias. El liderazgo implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades de nuevos riesgos para poder adelantarse. (p.42)

Por todo lo dicho anteriormente Marín (2008) refiriéndose al liderazgo “No podemos perder de vista que en cualquier contexto, la gente necesita que su líder honestamente se interese por ellos, que persiga el bienestar común” (p.42). Este líder es aquel que tiene las condiciones de ejercer autoridad sobre un ser humano para que logre alcanzar metas en un tiempo específico que beneficie tanto a la organización como a la persona.

Igualmente Sabirón (2004) habla asobre el liderazgo y lo define como "la influencia sobre los subordinados para alcanzar las metas establecidas, que se centra en el elemento que domina plenamente el ambiente" Se puede enterder que el liderazgo es influir o tener autoridad sobre un individuo para guiarlo a que realice alguna actividad planificada, en el menor tiempo posible; en este sentido los trabajadores de una organización pueden percibir el clima organizacional de manera positiva o negativa, de acuerdo con el estilo de liderazgo adoptado por los gerentes o jefes; el cual repercute en el rendimiento de su trabajo y, por ende, en la satisfacción laboral, lo que influye directamente en la calidad de vida, en la productividad o en los servicios que ofrece.

Toma de desiciones

Marriner (2000) señala que la toma de decisiones se basa en "un proceso científico de solución de problema: Identificar el problema, analizar la situación, examinar la alternativa más conveniente, ejecutar las decisiones y evaluar los resultados." (p. 55). Interpretando el autor se entiende que la toma de decisiones es buscar soluciones ante una dificultad.

Daft (2005) La toma de decisiones organizacionales se define como "un proceso en el cual se identifican y se seleccionan alternativas de acción para resolver problemas específicos". (p.446) Y expresa que la toma de decisiones tiene 2 etapas tales como:

1. Identificación del problema. En esta fase se observan las condiciones organizacionales para diagnosticar las causas de los problemas
- 2.Solución del problema. Planteamiento, selección y monitoreo de alternativas de acción.(p. 446).

Interpretando al autor la toma de decisiones lo señala como un proceso que permite aclarar y elegir propuestas de gestión para solucionar cualquier controversia que se presente.

Asimismo, (Munch citado en Peinado, 2005) define toma de decisiones como “la elección de un curso de acción entre varias alternativas” (p. 50). Es decir la toma de decisiones es elegir una tarea que llevará a la obtención de un buen resultado.

Segùn Tichy (2007) existen pasos para la toma de decisiones, las cuales son las siguientes:

- 1.- Descubrir los síntomas del problema o de la dificultad
- 2.- Determinar el objetivo que va a obtener o defina el problema que va a solucionar
- 3.- Desarrollar criterios para poder evaluar las situaciones alternas
- 4.- Un criterio puede ser costo-beneficio, y otro puede, ser el de obtener utilidades
- 5.- Otro puede ser el de no despedir personal, etc.
- 6.- Identificar todas las alternativas
- 7.- Considerar las consecuencias de cada alternativa
- 8.- Escoger la mejor alternativa (p. 82)

Para la toma de decisiones se debe identificar cual es la problemática, debe ser bien esclarecida para después buscar alternativas de acción, las cuales se consideren aptas para la solución de dicho inconveniente, la toma de decisiones no debe realizarse a la deriva sino bien pensado para minimizar los riesgos de tomar malas decisiones. Asimismo, Guizar (2004)

La toma de decisiones se basa en la suposición de que el éxito de una decisión depende no solo de la naturaleza de esta sino también en el proceso mediante el cual se haya llegado a esta. Para tomar cualquier decisión es necesario que el grupo esté bien dirigido por un supervisor hábil, que pueda elevar el nivel de razonamiento de sus integrantes y con ello mejorar la calidad de la solución elegida (p.161)

Una decisión debe realizarse con el objeto de conseguir el éxito, y para ello debe estar al mando una persona con habilidades y dispuesta a consultar a todo el equipo de trabajo, para que la decisión sea la mejor. Los líderes y jefes deben consultar al personal subordinado, y ofrecerles

la oportunidad de participar en la toma de decisiones, esto los motiva y por lo tanto influye positivamente en la identificación de los trabajadores con la organización, puesto se sienten parte de la misma y cumplen satisfactoriamente responsabilidades en los cuales ellos participaron en la toma de decisiones. Es por ello que el estudio desarrollado en este trabajo se investigará la toma de decisiones, como un factor predominante en el clima organizacional.

Motivación

Motivación según Terry (1986): “Es la necesidad o impulso interno de un individuo hacia una acción orientada a un objetivo. El grado de un impulso dependerá del nivel de satisfacción que puedan lograrse por el objetivo”. (p.375). es decir, la motivación es el deseo intenso que te mueve a lograr una meta.

En este sentido Amorós (2007), opina sobre “la motivación se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionadas por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”(p.81). Según este autor la motivación está relacionada con una fuerza que determina la conducta por la esperanza de satisfacer una necesidad.

Asimismo Robbins (2004), define la motivación como: "los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta" (p. 155).

Con estas afirmaciones se puede interpretar que la motivación es capaz de desarrollar perseverancia, constancia y ánimo en un individuo para cumplir satisfactoriamente objetivos y lograr metas organizacionales y personales. También Chiavenato (2002) opina sobre el tema

Quando los colaboradores de una organización tienen una gran motivación, se eleva el clima motivacional y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima

organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, entre otros. característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, como lo son los casos de huelgas, sindicatos, etc. (p.119).

Entre las Teorías de la Motivación, Maslow y la de Herzberg son consideradas como las más importantes: Teoría de (Maslow, citado en Donnelly, 1985) Cinco necesidades que influyen en su comportamiento; al satisfacer necesidades básicas, otras más elevadas toman el predominio del comportamiento.

Necesidades Fisiológicas

Necesidades de Seguridad

Necesidades Sociales

Necesidades de Estimación

Necesidades de Autorrealización

Figura N° 2



Fuente: Jerarquía de Necesidades de Maslow (Donnelly, 2005)

Figura N° 2

Maslow establece una pirámide de necesidades. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias, y en la cúspide las de orden psicológico o secundarias.

Necesidades básicas. Se encuentran en el primer nivel y su satisfacción es necesaria para sobrevivir. Son el hambre, la sed, el vestido.

Necesidades de seguridad. Están situadas en el segundo nivel, son la seguridad y protección física, orden, estabilidad.

Necesidades sociales o de pertenencia. Están relacionadas con los contactos sociales y la vida económica. Son necesidades de pertenencia a grupos, organizaciones.

Necesidades de estatus y prestigio. Son necesidades de respeto, prestigio, admiración, poder.

Necesidades de autorrealización. Surgen de la necesidad de llegar a realizar el sistema de valores de cada individuo, es decir lograr sus máximas aspiraciones personales. El empleado moderno halla sus motivaciones en la parte superior de la famosa pirámide de Maslow: el reconocimiento, la autoestima, la capacidad de realización.

Teoría de los factores de (Herzberg, citado por Donnelly, 1985), Esta teoría considera que existen dos factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa:

Factores motivadores. Son los que determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están relacionados con el contenido del trabajo. Entre estos factores tenemos: La realización de un trabajo interesante, la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción.

- Factores de higiene. Están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo. Entre estos tenemos: las condiciones de trabajo, el sueldo, las relaciones humanas, la política de la empresa.

Se recomienda que dichos factores sean cumplidos, debido a que producen satisfacción, y animo para realizar las labores con excelencia.

Importancia de la Motivación en la Organización

Se debe Orientar la motivación dentro de una organización, ya que es necesario que los trabajadores estén motivados porque de ello depende alcanzar el éxito en dicha organización, porque el comportamiento del

personal será el adecuado en la medida que se sientan motivados a realizar sus responsabilidades para alcanzar los objetivos de la organización generando a su vez un mejor rendimiento de la misma, por lo cual resulta indispensable conocer las necesidades de los empleados, para crear un ambiente laboral adecuado donde los trabajadores se sientan satisfechos. Cuando se investiga sobre la motivación es importante señalar a demás de las anteriores teorías Y de McGregor, según sus características son las siguientes:

- El esfuerzo físico y mental en trabajo es tan natural como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.
- No es necesario la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- Los trabajadores se comprometen en la realización de los objetivos empresariales por las compensaciones asociadas con su logro. La mejor recompensa es la satisfacción del ego.
- La gente esta motivada y tiene capacidad para asumir responsabilidades hacia los objetivos organizacionales.
- La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.

Toda organización debe promover la motivación como fuente de generar un clima organizacional favorable, debido a que los trabajadores se sienten entusiasmados para realizar sus actividades que lleven al éxito a la organización. La institución objeto de estudio debe imprescindiblemente mantener a su personal motivado, para lograr la calidad en la producción de saberes y conocimientos que se desarrollan dentro de ella.

Comunicación

Según Gibson (1994) la comunicación como “la transmisión de información y entendimiento, utilizando símbolos comunes, verbales o no

verbales” interpretando al autor la comunicación es transferencia de símbolos verbales o no verbales. (p.89)

Se han difundido muchos modelos del proceso de comunicación, uno de ellos bastante completo y explícito, es el que presenta Donnelly (1985). Los elementos básicos que considera incluye: comunicador, codificador, mensaje, medio, decodificador, receptor, retroalimentación y ruido.

Comunicador: Es una persona con sus ideas e intenciones, con información y un propósito para comunicarse, con necesidades e intereses, con afectos, con pasiones.

Codificación: Es un proceso en el cual se intercambian las ideas del comunicador en una serie de símbolos sistematizados; que puedan ser comprendidas por el receptor. La forma principal de codificación es el lenguaje.

Mensaje: Es lo que el emisor espera comunicar; el formato depende del medio utilizado y del propósito del comunicador, pueden emitirse de forma oral o escrita; sin embargo hay mensajes subyacentes expresados a través del tono de voz, expresiones faciales o corporales, o actitudes que revelan una intención encubierta.

Medio: Es el portador del mensaje asume gran variedad de formas como: contacto personal, reuniones de grupos, computadoras, teléfonos, formas escritas, etc.

Decodificación: Es el proceso de interpretar el mensaje recibido; alude a los procesos mentales que ponen en marcha al receptor sobre la base de sus propias experiencias y referencias previas y le permite responde activa y críticamente ante los sucesos. La eficacia en el proceso de comunicación depende de la confrontación y concertación entre el mensaje decodificado y la intención del comunicador.

Retroalimentación: Es la base que le confiere horizontalidad a la comunicación; representa un canal para la respuesta del receptor, permitiendo el debaten entre los comunicadores, pasa de la confrontación al acuerdo.

Ruido: Lo representan aquellos factores que deforman el mensaje en cualquiera de las etapas del proceso de comunicación. (p.419)

Para Freire, lograr el desarrollo de la persona a través de la interacción educacional, requiere de un método activo de diálogo, capaz de hacer crítico al hombre a través del debate crítico y dialogal, es una relación horizontal de A más B. Nace de una matriz crítica y genera crítica. Se nutre del amor, de la humildad, de la esperanza, de la fe, de la confianza.

Esto es lo que asumimos como comunicación, es la relación de simpatía entre seres críticos, de interacción, intercambio, es la forma de llegar a ser seres críticos y activos en democracia, de enrumbar la vida hacia caminos prósperos y ciertos.

Para Robbins (1987) “la comunicación implica la transferencia de significado. Si no se ha transmitido información de ideas, la comunicación no ha ocurrido”. (p.248)

La Comunicación para la autora Fonseca, M. (2005) es “Un proceso que utiliza todos los medios de persuasión” (p.170) según esta autora la comunicación es un medio de convencer, el cual utiliza todas las formas para lograrlo. Según Parrága (2004) Existen Tipos de Comunicación los cuales son:

Comunicación Ascendente

Comunicación Descendente

Comunicación Lateral

Comunicación Diagonal

El autor Noguera (2000) comenta sobre la comunicación en una organización, el mismo opina que fluye en varias direcciones:

Comunicación descendente: La comunicación descendente fluye desde las personas ubicadas en niveles altos hacia otras que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional. Esta clase de comunicación existe especialmente en organizaciones con ambiente autoritario. Los medios usados para la comunicación oral descendente incluyen órdenes, discursos, el teléfono, los altoparlantes e incluso los rumores. Ejemplos de comunicación descendente escrita son los memorándums, cartas,

manuales, folletos, declaraciones de políticas, procedimientos y tableros electrónicos de noticias.

Comunicación ascendente: La comunicación ascendente viaja desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo por la jerarquía organizacional. Desafortunadamente, con frecuencia este flujo es obstaculizado en la cadena de comunicaciones por administradores que filtran ellos mensajes y no transmiten toda la información a sus jefes, en especial las noticias desfavorables. Sin embargo, la transmisión objetiva de información es esencial para fines de control. La alta dirección necesita conocer específicamente los hechos sobre el desempeño de la producción, la información de la mercadotecnia, la información financiera, lo que piensan los empleados de niveles inferiores, etc.

Comunicación cruzada: La comunicación cruzada influye el flujo horizontal de información entre personas de niveles organizacionales iguales o similares y el flujo diagonal, entre personas de niveles diferentes que no tienen una relación de dependencia directa entre sí.

Esta clase de comunicación se usa para acelerar el flujo de información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos de la organización. Una gran parte de la comunicación no sigue la jerarquía organizacional sino que atraviesa la cadena de mando(p.57).

Las comunicaciones pueden fluir en diferentes sentidos y de diferentes formas. Las cuales pueden llevar a una determinada organización se eficientes y eficaz al transmitir las funciones, metas de la manera más adecuada. El flujo de la comunicación se da en forma ascendente, descendente y cruzada.

Existen varios autores que opinan que existen barreras al momento de comunicarnos, según el autor Suárez (2004) existen Barreras de la Comunicación que pueden ser Semántico, Físico, Fisiológico, Sicológico y Administrativo, las mismas pueden influir negativamente en el proceso de comunicación estimulando que el mensaje recibido por el receptor no sea el que el emisor procuraba transferir. (p.83)

Asimismo Chiavenato (2002) dice que señala que las barreras de la comunicación pueden ser de naturaleza personal, físicas y semánticas

Las barreras personales son las interferencias que se derivan de las limitaciones, emociones, y valores de cada persona; las barreras más comunes en situaciones de trabajo son los hábitos deficientes para escuchar las percepciones, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales. Las barreras personales pueden limitar o distorsionar la comunicación con otras personas.

Las barreras físicas son las interferencias que se presentan en el ambiente donde ocurre el proceso de la comunicación; hechos que pueden distraer, por ejemplo, una puerta que se abre en el transcurso de la clase, la distancia física entre las personas, un canal saturado y congestionado, paredes que se interponen entre la fuente y el destino, ruidos en la comunicación por aparatos telefónicos, entre otros.

Las barreras semánticas son las limitaciones o distorsiones que se derivan de los símbolos a través de los cuales se realiza la comunicación. Las palabras u otras formas de comunicación (como gestos, señales, símbolos, etc.) pueden tener diferente sentido para las personas involucradas en el proceso y pueden distorsionar los significados. Un ejemplo es la diferencia de los idiomas, los cuales constituyen barreras semánticas entre la comunicación (p. 423).

Es necesario que cada vez que se comunica no se viole los derechos de la otra persona ya que esa persona tiene derechos, creencias y sentimientos, los cuales se deben tener presente al momentos de comunicarnos dentro o fuera de una organización. Para Andrade (2005) La Comunicación Organizacional es “Un conjunto de estrategias, programas, medios y acciones”(p. 41.), estas definiciones nos indica que la comunicación organizacional es de gran importancia en la actividad empresarial por ser un proceso que involucra constantemente a todos los

empleados, de manera tal que los procesos de planificación de: estrategias, programas, medios y acciones se puedan llevar a cabo con eficacia.

Everett (2001) hablando de la comunicación dice "...es el fluido vital de una organización, si en alguna forma se pudieran eliminar los flujos de la comunicación de una organización, no tendríamos organización." (p.7). La comunicación es un factor importante para las relaciones interpersonales, además, es imprescindible para vivir en sociedad. Por tal razón la comunicación es un requisito indispensable para el efectivo desenvolvimiento de una organización y de la misma humanidad.

Existen Tipos de Comunicación Organizacional, los mensajes siguen unos caminos dentro del espacio organizacional denominados redes de comunicación. Gran parte de estas redes son líneas formales de comunicación, en tanto que otras son líneas informales.

- La Comunicación Formal: Es aquella donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.
- La Comunicación Descendente: Sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados; uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: "quien, debe hacer que, cuando, como, donde, y porque".
- La Comunicación Ascendente: Es la que va del subordinado a hacia los superiores. El principal beneficio de esta comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo cual permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.
- La Comunicación Horizontal: Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

La autora Satir (2005) opina que la comunicación tiene Patrones y nombra los siguientes:

Aplacar: para que la otra persona no se enfade.

Culpar: para que la otra persona la considere fuerte (si el compañero se marcha, será por culpa suya, no mía).

Calcular: para enfrentar la amenaza como si fuese inocua, y la autoestima personal se oculta detrás de impresionantes palabras y conceptos intelectuales.

Distraer: para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera (tal vez si actúo así suficiente tiempo, de verdad desaparezca).

Relaciones interpersonales:

Para estudiar el factor humano en las organizaciones es necesario considerar tanto a la persona, como individuo con características y conductas muy propias, como los grupos que forman esos mismos individuos.

(Pacheco, citado en Peinado, 2005) define relaciones interpersonales como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (p.55).

Rogers (2002) señala que para que exista las relaciones interpersonales afectivas se debe tomar las siguientes consideraciones:

- Se encuentran o se reúnen con base persona a persona
- Empatizan con sus mundos privados y comunican mutuamente esta comprensión
- Se respetan positiva e incondicionalmente sin reservas ni evaluaciones
- Reciben la mutua autenticidad, aceptación y empatía
- Perciben el mutuo clima abierto y tolerante que limite las tendencias y distorsiones del significado de sus comunicaciones
- Muestran conductas que inspiran confianza, mientras refuerzan mutuamente sentimiento de seguridad. (p.98).

Con respecto a la importancia de las relaciones personales dentro de una organización, Llana (2006) opina sobre las relaciones interpersonales las cuales juegan un papel importante, cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo (p. 444).

Es necesario que los trabajadores tengan relaciones interpersonales porque las cuales les ofrezcan satisfacción.

Según Delgado (2005) a grandes rasgos podemos hablar de dos tipos de relaciones interpersonales dentro de la estructura organizativa:

Las relaciones informales son aquellas que surgen espontáneamente como consecuencia de las comunicaciones interpersonales entre las personas que integran la empresa, estas relaciones configuran la denominada organización informal, la cual estaría fuera del control de la dirección de la empresa; las relaciones informales surgen debido a la amistad, proximidad en el trabajo o similitud de objetivos personales. Un elemento importante de las relaciones informales es la existencia de líderes naturales, es decir, personas con carisma y atractivo que ejercen influencia sobre los demás.

En cambio las relaciones formales son aquellas que han sido previamente definidas por la dirección y comunicadas al resto de los miembros de la dirección; configuran así la denominada organización formal. Dentro de estas relaciones formales es imprescindible que existan buenas relaciones interpersonales ya que están referidas al trato, contacto y comunicación que se establecen en diferentes momentos; por lo tanto, en el clima organizacional implica el tipo de atmósfera social y de amistad que existe en una determinada organización. Es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si las relaciones interpersonales de sus integrantes y de los líderes se ven afectadas. (p.7)

Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo es considerado por La Organización Panamericana de la Salud (la OPS) al lugar de trabajo “como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI” interpretando al autor se puede decir que el ambiente de trabajo puede resultar benéfico o perjudicial tanto para la salud física como para la salud psíquica.

Si resulta perjudicial genera perturbaciones, causando agresividad como son las derivadas de la presencia en el medio ambiente de trabajo de agentes químicos, físicos o biológicos que pueden entrar en contacto con las personas que trabajan y afectar negativamente a la salud de las mismas; estas condiciones son las que se conocen como riesgo higiénico.

Según los autores (Poza, citado en Gamero, 2003) lo definen el ambiente de trabajo como: “la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive” (p.35), es decir se refiere a la calidad de vida que afecta positiva o negativamente a un trabajador dentro de su sitio de trabajo.

Según la (OMS y la OPS 2000 citado en Barrios, 2006), “la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países” (p.1)

La OMS y OPS ofrecen soluciones para la mejora de las condiciones ambientales dentro de los sitios de trabajo y “promueve la participación de los trabajadores y directivos, a menudo a través de la organización de comités de salud, seguridad e higiene ocupacional. La participación en las decisiones que afectan su salud, brinda una mayor seguridad a los

trabajadores, en su capacidad para hacer cambios en su vida y desarrollar habilidades para la promoción y protección de la salud”.(p.1)

Al igual el autor Locke (1976) da importancia al ambiente de trabajo definiéndolo como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (p.1297) No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

CAPITULO III

Marco Metodológico

El Marco Metodológico contempla el diseño del plan de investigación considerando fundamentalmente los métodos y técnicas utilizadas para recoger y analizar la información obtenida, para darles respuesta a las interrogantes que se formulan en la situación problemática objeto de estudio y contenido en los objetivos específicos. Al respecto Arias (2006) señala: “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. (p.110).

Interpretando el autor señala que en este marco se deben contemplar los aspectos metodológicos que sigue la investigación, el tipo y el nivel de la misma, asimismo Balestrini (1997) añade que: contempla

“.....su universo o población, su muestra, análisis y técnicas de recolección de los datos, la medición, hasta la codificación, análisis y presentación de los datos”. Al igual que la población y la muestra seleccionada, así mismo se describen las técnicas e instrumentos utilizados para recabar la información y el procesamiento de los datos”. (p.114)

Diseño de la Investigación

El Diseño de la investigación está referido a los métodos o técnicas y herramientas que emplea el investigador para conducir su estudio. En palabras de Arias (2006): “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en documental, de campo y experimental.” (p.24).

Este diseño se enmarcará en la base epistémica Positivista, uno de sus creadores fue Augusto Comte, quien señala que es una corriente

filosófica que asevera que el único conocimiento genuino es el conocimiento científico. En relación a lo antes escrito Lozano (2007) expresa que: “el científico no constituye un agente de cambio social, sino un observador objetivo que desde afuera analiza las causas y las leyes que rigen los fenómenos sociales y comunicacionales” (p.4), lo que quiere decir que el positivismo se basa en lo observable, medible y comprobable. Se plantea entonces, por medio de este paradigma que existe una realidad que puede ser explicable, medible, cuantificables y comprobable, lo cual puede ser expresada con un recurso las matemáticas, los resultados son transferibles a otros objetos de investigación, todo ello es mediante la aplicación del método científico, el cual se centra en la comprobación de las hipótesis.

El método de investigación y sus resultados son transferibles a otros objetos de investigación. marco se desarrolló la investigación del clima organizacional de la escuela de Bioanálisis. La investigación según su base epistémica es cuantitativa porque permitirá analizar los hechos sociales como fenómenos que no pretenden descalificar el hecho social al compararlo con un objeto al contrario, lo que pretende es reivindicarlo, ubicándolo al mismo nivel de los objetos de estudio de las ciencias naturales. De esta manera Damiani, (1997) expresa que el método cuantitativo es un análisis orientado a estudiar las cantidades de algo que se oponga al análisis cualitativo, centrado en la cualidad o [calidad](#).

De allí pues, se realizó un estudio de campo según Silva (2009) “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.” (p.28). por otro lado Ramírez (2007) señala que el “tipo de investigación se apoya en informaciones primarias que provienen, entre otras cosas, de entrevista, cuestionarios, encuestas y observaciones” (p.20). Se desarrolló este tipo de investigación junto con la investigación de carácter documental.

Esta investigación fue de campo y el nivel descriptivo, según (Bravo, citado en Ramírez, 1999) refiere la investigación de campo a aquel tipo

de investigación a través el cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural. Se le llama también investigación de terreno.

La modalidad del presente estudio se caracterizó como una investigación de tipo campo de nivel descriptivo de acuerdo a lo contemplado UPEL (2006).

En este estudio el terreno o campo fue la Escuela de Bioanálisis de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela como organización educativa sobre la cual se efectuó las aplicaciones metodológicas del estudio de Clima Organizacional.

En el marco de la investigación referida se realizó un diagnóstico del clima organizacional en la Escuela de Bioanálisis de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela y se define el diseño de investigación atendiendo a los objetivos delimitados inicialmente, lo cual permitió orientarlo hacia un estudio tipo de campo, con nivel descriptivo y apoyo documental.

De este modo Arias (2006) señala que: “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno objeto de estudio”. El cual se clasifica en: descriptiva que consiste en la caracterización de un hecho 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” (p. 24)

Por tal razón el nivel de la investigación será descriptiva compartiendo con (Selltiz, citado en Ramírez, 1999), en su obra: *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación*, en la primera de las modalidades como: “...descripción, con mayor precisión de las características de un determinado individuo, situaciones o grupos, con o sin especificación de hipótesis iniciales acerca de la naturaleza de tales características (p.68)”.

Nivel de la Investigación

El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación se enmarca en un nivel descriptivo, cuyo propósito de acuerdo con Hurtado (2004), consiste:

En exponer el evento estudiado, haciendo una numeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles de análisis, un nivel elemental, en el cual se logra una clasificación de la información de función de características comunes, y un nivel sofisticado en el cual se ponen en relación los elementos observados a fin de obtener una descripción detallada obtenida. (p.87)

Interpretando al autor, un estudio descriptivo busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, en este estudio se buscarán características y elementos a fin de obtener detalladamente datos que se clasificarán para ofrecer mejoras a la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, UCV.

Población

Según Hernández (2005) el universo o población de la investigación: “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, o en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo” (p. 304). Asimismo, Véliz (2007) “Hay que obtener la representatividad máxima de la muestra de la población. Cuando se trate de poblaciones muy pequeñas, la muestra puede ser equivalente a la misma”.(p.23), tomando en cuenta lo dicho por el autor en esta investigación se tomó toda la población por ser pequeña; la misma estuvo conformada de ciento veintiún (121) trabajadores que laboran en dicha escuela, (6) personal obrero, treinta y cinco (35) personal administrativo y ochenta 80 personal docente (incluida la directora de la Institución.

De acuerdo con la cantidad de personas que laboran en la institución, se estableció que la población y la muestra fueran iguales, debido a que se puede definir la cantidad de elementos que la conforman. Sin embargo al momento de realizar la encuesta únicamente respondieron 63 del personal docente, siendo encuestado el 78.75%, 34 del personal Administrativo, siendo encuestado el 97.14% y los 6 del personal obrero, siendo encuestado el 100%.

Técnicas de Recolección de Datos

Arias (2006), define las técnicas de recolección de datos como las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.111), Son ejemplos de técnicas; la observación directa, las encuestas, en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc.

En esta parte se indicarán las técnicas e instrumentos, que fueron utilizadas en esta investigación. Observación, hoja de notas, lista de cotejo y encuesta. Asimismo, Balestrini (2007) la define como: “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento en papel contentivo de una serie de preguntas y se le denomina cuestionario auto administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 74).

Para medir el clima organizacional en la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, UCV, motivo de esta investigación se utilizó una encuesta mediante un instrumento denominado el cuestionario, la cual fue aplicada a todo el personal que labora dentro de esta institución educativa, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos, para diagnosticar el clima que perciben todos los trabajadores, sin importar la jerarquía dentro de dicha organización, el cual estuvo constituido por afirmaciones que dieron respuestas al estudio de seis (6) dimensiones ya definidas (liderazgo, toma de decisiones, motivación, comunicación,

relaciones interpersonales y medio ambiente de trabajo); y que permitió recabar información acerca de las percepciones de los trabajadores referente al ambiente laboral .

El cuestionario estuvo constituido por 24 items estructurados según la escala de (Likert, citado en Brunet, 1998) el cual propuso una técnica para establecer como está operando la organización, dicha técnica se basa en proporcionar a los participantes una serie de ítems por cada concepto para que puedan señalar su opinión, si la organización tienda a tener un clima autocrático y estructurado, o más humano y participativo.

El instrumento fue conformado con cinco categorías de respuestas clasificada con las siguientes denominaciones: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). El instrumento de recolección de datos está formado por proposiciones afirmativas, algunas de Cuestionario de Clima Laboral de (Litwin y Stringer, citado en Méndez, 2006) dichos autores realizaron el cuestionario con el fin de identificar percepciones del individuo dentro de las organizaciones, fundamentado en la teoría de motivación de McClelland y Atkinson (p.54). Otras de las afirmaciones fueron redactadas por la autora, asimismo, se aplicó a 103 trabajadores de los cuales 63 integran el personal docente, 34 integran al personal administrativo y el 6 integran el personal obrero.

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo de forma personal donde el entrevistado debió seleccionar solo una afirmación de las consultadas.

Validez y Confiabilidad

Toda investigación requiere que los hechos estudiados, las relaciones que se establecen y los resultados que se esperan sean producto de un estudio significativo, que dé respuesta a las interrogantes presentadas y logre los objetivos planteados. Para ello, es fundamental determinar la validez de los instrumentos utilizados para establecer la confiabilidad, objetividad y optimización de la información recopilada; sustentada en

este caso en la encuesta y la observación documental, respaldada en el Marco teórico y en la interpretación y opinión del investigador.

Asimismo Hernández (2005) la validez se refiere al grado en que el instrumento mide la variable realmente (p.118). Para la validación del instrumento fue sometido a juicio de expertos.

Según Ramírez (2007) expresa que el juicio de experto constituye una técnica que: “ayuda a validar el instrumento; ya que éste es sometido a juicio de especialistas en metodología de la investigación, psicólogos, médicos, psiquiatras y otros profesionales que amerite su atención. Estos brindan su opinión referente al contenido y forma del instrumento, así como observaciones y sugerencias para mejorarlo”. (p.129)

Se sometió el instrumento para ser validado por lo sometimos al juicio de tres (3) docentes de la Universidad Central de Venezuela, el profesor Asdrúbal Olivares. Educador, Profesor de la Cátedra de Currículo de la Escuela de Educación, la Profesora Carmen Haidee Pelaez, Ingeniera, Profesora de la Escuela de Bioanálisis en Física y experta en Metodología de la Investigación y el Profesor Rafael Salas, Médico, Profesor de la Escuela de Bioanálisis, UCV., quienes dieron su opinión y aprobación permitiendo realizar los ajustes necesarios. Una vez hecha las correcciones necesarias se redactó la versión definitiva y se aplicó a los sujetos objetos de estudio. (Anexo B)

Confiabilidad de Instrumento

Según Hernández (2005), la confiabilidad se refiere, "al grado en la aplicación del instrumento, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". (p. 242)

En lo que respecta al grado de confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 10 docentes, 10 miembros del personal administrativo, y 10 obreros de la Escuela de Nutrición de la UCV. Ello, en atención a lo expresado por Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006), cuando

afirman que para la aplicación de la prueba piloto basta con seleccionar al menos 10 sujetos con características similares a la población del estudio.

Los coeficientes de confiabilidad fueron calculados a través del programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 15 a fin de verificar si realmente este cumplía con los parámetros establecidos. Los resultados arrojados fueron los siguientes: 0,89 para el caso de los docentes; 0.91 en las respuestas emitidas por el personal administrativo; y, 0,83 en la información recabada entre el personal obrero. La interpretación de los valores resultantes se realizó tomando en cuenta la escala sugerida por Ruiz Bolívar (2002), ubicándose el resultado en la escala Muy Alta. De esta forma se confirmó que el instrumento diseñado era válido y confiable para ser aplicado a la población de estudio.

Técnica de Procesos y Análisis de los Resultados

Arias (2006), expresa “en el análisis se definirán las técnicas lógicas o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleados para descifrar lo que revelen los datos que sean recogidos” (p.53). En este estudio se describió las distintas operaciones a la que fueron sometidas los datos que se obtuvieron, luego de la aplicación de los instrumentos, poniendo en práctica la clasificación, registro, tabulación y codificación, se utilizó una Distribución de frecuencias, donde se resaltó la frecuencia absoluta y porcentual; según Grande (2005) la Distribución de frecuencias: “es una organización resumida y más operativa que el fichero inicial de datos. Para cada valor de la variable o categoría se puede recoger su frecuencia absoluta, su frecuencia relativa (proporción) porcentaje y porcentaje acumulado” (p.100).

En esta investigación se utilizó la Distribución de frecuencia absoluta y porcentual; los datos fueron representados a través de Tablas, las cuales facilitan el análisis de los resultados, debido a que fueron tres (3) grupos

de personal (Docentes, Administrativo y Obrero) investigados, a los cuales fue necesario registrar por separado los datos obtenidos de cada grupo y luego compararlos; y finalmente obtener un análisis grupal.

Variables

Según Sabino (2004) “una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios, un sistema de variable consiste, por lo tanto en una serie de características por estudiar definido de manera operacional, en decir, en función de sus indicadores” (p. 43). Por otra parte Arias (2006) expone que las variables: “pueden ser expresadas como construcciones lógicas que el investigador produce, expresadas de modo que puedan manifestar un hecho o fenómeno.” (p. 60).

Operacionalización de Variables

Según Ramírez (1999): “la Operacionalización de variables consiste en descomponer cada una de las variables que componen este estudio a fin de facilitar la recolección, con un alto grado de precisión, de los datos necesarios” (p.52). De acuerdo con lo anterior, la operacionalización de variables, es fundamental porque a través de ella se precisan los aspectos y elementos que se quieren conocer, cuantificar y registrar con el fin de llegar a conclusiones.

La operacionalización de variables consta de: variables, dimensiones, indicadores, fuente, técnica, ítems e instrumentos. (Ver tabla I)

La Variable: para (Lazarsfeld, citado en Ramírez, 1999), “se entiende como un atributo que puede variar de una o más maneras”. (p.52).

La Dimensión: se refiere a una o varias facetas desde donde puede ser estudiada una variable; constituye los rasgos característicos de la variable

en estudio.

El Indicador: señalado por Camperos y Villarroel (2008), se entiende como “las evidencias últimas (en términos de su traducción en ítems de instrumentos) y más concretamente, representativas de las dimensiones y las variables”. (p.44).

Tabla I Operacionalización de Variables

Objetivo General:

Diagnosticar el Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis,
Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Liderazgo	-Autocrático -Paternalista -Permisivo -Democrático -Situacional -Oportunidad	1,2,3,4
	Toma de Decisiones	-Decisiones tomadas con el jefe inmediato -Toma de decisiones sin consulta con el jefe inmediato -Orientación por parte del jefe inmediato -Oportunidad y fluidez -Respeto de decisiones tomadas	5,6,7,8
	Motivación	-Reconocimientos -Beneficios Económicos y Sociales -Sistemas de recompensas -Oportunidades de promoción	9,10,11,12
	Comunicación	-Comunicación con su jefe -Comunicación con los compañeros de trabajo -Canales utilizados -Barreras de la comunicación	13,14,15,16
	Relaciones Interpersonales	-Participación en actividades -Relación con los compañeros de trabajo -Relación con los superiores	17,18,19,20
	Ambiente de Trabajo	-Instrumentos de trabajo -Ambiente físico -Ergonomía -Puesto de trabajo	21,22,23,24

Fuente: Elaborada por Alcoba (2013)

CAPÍTULO IV

Resultados y Análisis de los Resultados

A continuación se presentan tablas relacionadas con las dimensiones que se utilizarón para el diagnóstico del clima organizacional de la Escuela de Bioanálisis:

Liderazgo

Toma de decisiones

Motivación

Comunicación

Relaciones interpersonales

Ambiente de trabajo

Cada tabla presenta una interpretación de los resultados arrojados por la encuesta, aplicada al personal docente, administrativo y obrero que laboran en la Escuela de Bioanálisis, la cual presenta una serie de afirmaciones relacionadas con el clima organizacional.

Es importante destacar que se tomaron los valores más predominantes de cada Dimensión en cada ítems, a continuación se presentarán 6 Tablas de frecuencia, contentiva de los datos recolectados en los cuestionarios ofrecidos al personal de la Escuela de Bioanálisis, a continuación lo indicado:

Tabla III Dimensión Liderazgo

Se destacó en el ítem nº 1 la afirmación “Usted recibe órdenes única y exclusivamente de su jefe(a) inmediato” un 45.27% de docentes, señalaron casi siempre, por el contrario el porcentaje más elevado fue un 35,29% del personal administrativo y 50 % de obreros los cuales

respondieron nunca.

Igualmente destacó el ítem nº 2 relacionado a “Las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce” se evidenció que un 52.38% de los docentes manifestaron siempre, en cambio el valor más elevado fue 32.35% del personal administrativo y un 50% de los obreros los cuales respondieron nunca.

Con referencia al ítem nº 3 se afirma “La capacidad de autoridad de su jefe(a) permite un clima de trabajo agradable” un 55.56% del personal docente, opino siempre, por el contrario el valor mas predominante fue 35.29% del personal administrativo y 33.34% del personal obrero respondió nunca.

En el ítem nº 4 donde se afirma “Considera que su jefe(a) ejerce un liderazgo democrático; el 47.62% de los docente afirmaron siempre, en cambio el valor mas predominante fue un 47.05% del personal administrativo el cual opino nunca y un 50% de los obreros señalaron a veces.

En esta dimensión Liderazgo se puede detallar lo siguiente: Del personal docente un 76,61% opino siempre y casi siempre, y 6,74% nunca y casi nunca; el Personal Administrativo opino un 33,81% siempre y casi siempre y un 45,59% nunca y casi nunca; el personal Obrero opino el 16,67% siempre y casi siempre y un 58.33% nunca y casi nunca.

En la tabla III Se observa una diferencia entre las opiniones del personal docente con respecto al personal Administrativo y Obrero, el personal docente en su mayoría está de acuerdo con el estilo de liderazgo, este resultado puede deberse a que la mayoría del personal docente son los líderes de esta organización en estudio, debido a que una institución educativa; por el contrario el personal Administrativo y obrero en su mayoría no están de acuerdo con el estilo de liderazgo ejercida en la organización objeto de estudio. Lo que quiere decir que el clima es autoritario tomando en consideración los datos recolectados. En esta dimensión Liderazgo (Likert, citado por Brunet, 1999) opina sobre el tema

El líder autocrático ordena y espera obediencia, es dogmático y positivo y dirige mediante la capacidad de retener o conceder recompensas y castigos. Existen variaciones dentro de esta sencilla clasificación de estilos de liderazgo. Aunque escuchan las opiniones de sus seguidores antes de tomar una decisión, en última instancia, éstas es suya. Quizá estén dispuestos a escuchar y a considerar las ideas y preocupaciones de los subordinados, pero cuando hay que tomar una decisión suelen ser más autocráticos que benevolentes. (p.6)

Por esta razón (Likert, citado en Brunet, 1999) propone el liderazgo centrado en el empleado, “por el progreso personal, ascenso, logros y necesidades del personal a su mando; se busca establecer un ambiente de trabajo alentador donde prevalezcan las relaciones de apoyo, el desarrollo conjunto del grupo y la toma de decisiones participativa”. (p.6)

El autor recomienda este tipo de liderazgo debido a que “que considera que éste consigue mantener en niveles bajos las tareas de ausentismo y rotación así como las actitudes negativas dentro del grupo. Esto permitirá a mediano y largo plazo mayor efectividad en la organización”. (p.6)

Es importante destacar nuevamente que la escuela de Bioanálisis, es una institución educativa, la cual pertenece a la UCV, por lo cual está estructurada por actividades docentes dictadas por un profesor, el mismo tiene puesto de mando y el personal administrativo y obrero son apoyo a la docencia, los cuales unen sus esfuerzos con el fin de lograr de manera eficiente y eficaz, el cumplimiento de los objetivos previstos en los planes y programas de estudios, la prosecución del saber y la formación del talento humano que requiere el país para su desarrollo, en un ambiente plural y libertario. (Ver tabla III)

Tabla IV Dimensión Toma de Decisiones

Se evidenció en el ítem nº 5 (ver tabla IV) en el cual se afirma “Le entusiasma trabajar con las decisiones que se toman” 35.09 % de docentes opinaron siempre, y el valor más predominante fue un 38.24% del personal administrativo los cuales respondieron nunca y el 50% del personal obrero respondió nunca. Se observa que el personal obrero no le entusiasma trabajar con las decisiones que se toman.

En el ítem nº 6 referido: “Su jefe(a) toma en cuenta sus ideas y aportes para la toma de decisiones” el valor más elevado fue 35.09% del personal docente el cual opinó siempre, por el contrario el valor más predominantes fue 38.24% del personal administrativo y 50% del personal obrero los cuales respondieron nunca.

En el ítem nº 7 relacionado a “Su jefe(a) tiene en mente los intereses de los trabajadores en la toma de decisiones” el 36.5% del personal docente opinó siempre, por el contrario el valor más elevado fue 41.17% del personal administrativo y 66.66% del personal obrero que señalaron nunca.

En el ítem nº 8 donde se afirma “La actitud de su jefe(a) le permite tomar decisiones y planificar su propio trabajo”, el valor más elevado fue 52.38% de docentes opinó siempre, por el contrario el valor más elevado fue 32.35% del personal administrativo y 33.34% del personal obrero que contestaron nunca.

En la Tabla IV de la Dimensión Toma de Decisiones el 71,32% de los docentes opinaron siempre y casi siempre, y el 38.09% opinó nunca y casi nunca. El personal Administrativo opinó 31.61% siempre y casi siempre y un 49.99% nunca y casi nunca. El personal Obrero opinó un 8.32% siempre y casi siempre y un 70.82 nunca y casi nunca.

A través de los resultados obtenidos en la tabla nº IV se observa que muchos de los líderes tratan de tomar la mayor parte de las decisiones sin la información y consulta del personal subordinado, lo que influye

directamente en la identificación de los trabajadores con la institución, según Guizar (2004):

La toma de decisiones se basa en la suposición de que el éxito de una decisión depende no solo de la naturaleza de esta sino también en el proceso mediante el cual se haya llegado a esta. Para tomar cualquier decisión es necesario que el grupo esté bien dirigido por un supervisor hábil, que pueda elevar el nivel de razonamiento de sus integrantes y con ello mejorar la calidad de la solución elegida (p.161)

La Toma de decisión debe realizarse con el objeto de conseguir el triunfo, y para ello debe estar al mando una persona con las competencias, la cual debe consultar a todo el personal para que dicha decisión sea la mejor y lograr que todos los trabajadores se identifiquen con los cambios que se tengan que se tengan que realizar. No obstante, en las instituciones educativas, los que tienen el derecho y el deber de tomar las decisiones es el personal docente, por lo expuesto en la Ley de Universidades en el Artículo N° 1 lo cual señala:

Artículo 1º—La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.

En este artículo se demuestra que los únicos contemplados en la ley de Universidades como comunidad, son los profesores y estudiantes, es decir, el personal administrativo y obrero no aparecen como parte de la comunidad universitaria, de allí puede tener relación que el personal administrativo y obrero no tengan participación en la toma de decisiones dentro de esta institución, como lo demuestra los datos recolectados.

Sin embargo, diversos autores proponen consultar a todo el equipo de trabajo, para que dicha decisión sea la mejor y lograr que todos los trabajadores se identifiquen con los cambios que se tengan que realizar. En este sentido cabe destacar que el personal Administrativo y obrero debe participar en la toma de decisiones en lo que compete a sus funciones. (Ver Tabla IV)

Tabla V Dimensión Motivación

Se destacó en el ítem n° 9 en el cual se afirmó “Se siente valorado(a) y respetado(a) en el trabajo que desempeña” se obtuvo como valor más elevado un 36,51% del personal docente señaló siempre, por el contrario un 35.29% del personal administrativo y 33.34% del personal obrero opinaron nunca.

En el ítem n° 10 en el cual se afirmó: “Son satisfactorios los beneficios socioeconómicos” los datos arrojados más elevados fueron 33.34% del personal docente opinó casi nunca, igualmente el personal administrativo 38.24% y personal Obrero 50% opinaron nunca. Se observó que la frecuencia predominante a diferencia de los otros ítems fue nunca y casi nunca en los tres grupos en estudio.

En el ítem n° 11 hace referencia: “Su trabajo le permite alcanzar sus objetivos personales” el 30.16% del personal docente contestó siempre, 32.35% del personal administrativo y 50 % del personal obrero contestó nunca.

En el ítem n° 12 donde se afirma “Está satisfecho (a) con su desarrollo personal en la organización” los datos más predominantes recolectados fueron el 39.68% del personal docentes opinaron casi siempre, por el contrario 32.35% del personal administrativo y 33.34% del personal obrero respondieron nunca.

En la Tabla V de la Dimensión Motivación el 53.17% de los docentes opinaron siempre y casi siempre, y el 26.58% opinó nunca y casi nunca. El personal Administrativo opinó 27.21% siempre y casi siempre y un 61.75% nunca y casi nunca. El personal Obrero opinó un 16.66% siempre y casi siempre y un 58.33% nunca y casi nunca.

Los resultados arrojados en la tabla V se observa que la mayoría del personal docente se siente motivado, por el contrario la mayoría del personal administrativo y obrero se encuentran desmotivados e insatisfechos con la remuneración percibida por el cumplimiento de sus

funciones.

La motivación es una dimensión del clima organizacional, debido a que es imprescindible en los empleados, para el logro de objetivos dentro de una organización; Chiavenato (2002) opina sobre el tema

Cuando los colaboradores de una organización tienen una gran motivación, se eleva el clima motivacional y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, entre otros. característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, como lo son los casos de huelgas, sindicatos, etc. (p.119).

Se debe promover la motivación dentro de una organización, ya que es necesario que los trabajadores estén motivados, porque de ello depende alcanzar el éxito en dicha organización, porque el comportamiento del personal será el adecuado en la medida que se sientan motivados a realizar sus responsabilidades para alcanzar los objetivos de la organización generando a su vez un mejor rendimiento de la misma, por lo cual resulta indispensable conocer las necesidades de los empleados, para crear un ambiente laboral adecuado donde los trabajadores se sientan satisfechos. (Ver Tabla V)

Tabla VI Dimensión Comunicación

En el ítems n° 13 la afirmación “Existe buena comunicación con su jefe(a)” el valor predominante fue 34.92% del personal docente el cual señaló siempre, por el contrario el 41.18% del personal administrativo y el personal obrero opinó nunca; sin embargo es importante señalar que el personal obrero opinó un valor del 33.33% casi siempre, demostrando así que un grupo del personal obrero opina que existe buena comunicación con su jefe(a).

En el ítems N° 14 se formula una afirmación “La comunicación con sus compañeros de trabajo es buena”, el valor más elevado fue 39.68% del personal docente señaló casi siempre; de igual modo un 32.35% del personal administrativo opinó siempre, y un 50% del personal obrero opinó casi siempre. En este ítems los valores predominantes se ubicaron en siempre y casi siempre demostrando así que la mayoría supone que la comunicación con sus compañeros de trabajo es buena.

En el ítems n° 15 la afirmación fue “Existen formas de superar las barreras de comunicación en la institución” el valor más elevado fue 28.57% del personal docente opinó siempre, el 32.35% del personal administrativo opinó a veces y el 33.34% del personal obrero opinó nunca. en este ítems se observa que la mayoría del personal docente y el personal administrativo, suponen que existen formas de superar las barreras de comunicación, por el contrario la mayoría del personal obrero no lo considera.

En el ítems n° 16 relacionado a “Su jefe(a) se interesa por escuchar lo que tiene que decir aunque esté en desacuerdo con el (ella)”, el valor más elevado fue 34.92% del personal docente opina siempre, 26.47% del personal administrativo opinó casi siempre y el 50% del personal obrero opinó a veces. Es importante destacar que la mayoría del personal obrero supone que Su jefe(a) se interesa por escuchar lo que tiene que decir aunque esté en desacuerdo con el (ella).

Tabla VI Dimensión Comunicación el 57.21% del personal docente opinó siempre y casi siempre, y el 26.59% nunca y casi nunca, el personal administrativo opinó el 37.5% siempre y casi siempre, 40.44% nunca y casi nunca, el personal obrero opinó 35.11% siempre y casi siempre, y el 50.01% nunca y casi nunca. Los datos recolectados del personal docente demuestra que la mayoría opina que existe buena comunicación, no obstante así el personal administrativo y obrero los cuales demuestran con sus respuestas que existen patrones que interfieren con el proceso de comunicación.

Entre los cuales existen Barreras de la comunicación, según Suárez (2004) existen “Barreras de la Comunicación que pueden ser Semántico, Físico, Fisiológico, Sicológico y Administrativo, las mismas pueden influir negativamente en el proceso de comunicación estimulando que el mensaje recibido por el receptor no sea el que el emisor procuraba transferir”. (p.83).

La comunicación juega un papel importante dentro de una organización, ayuda a su crecimiento ya que se usa para acelerar el flujo de información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos dentro de una organización. La comunicación es el medio para poder relacionarnos con los demás, a través de ella una organización logra mantener el flujo de información, comprenderse para así lograr sus objetivos. En relación a los antes expuesto Ayón (2006) señala:

la comunicación en una organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas. En consecuencia se tiene una alta productividad en las mismas, lo que se resume en una organización fuerte, sólida y en crecimiento (Página Web en línea) Disponible:
<http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm>. Consulta, 2013 noviembre (ver Tabla VI)

Tabla VII Dimensión Relaciones Interpersonales

El items n° 17 relacionado a “Mantiene relaciones interpersonales con sus compañeros(as) de trabajo, incluyendo mi jefe(a)” el valor más elevado fue 36.51% de los docentes, el cual señaló siempre, el 29.41% del personal administrativo opinó nunca y 50% de los obreros respondió casi nunca. estos datos Reflejan que la mayoría de los docentes mantienen relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y con su jefe(a), por el contrario la mayoría del personal administrativo y obrero no mantienen relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo incluyendo su jefe(a).

El items n° 18 donde se afirma “Existe apoyo y solidaridad entre los grupos de trabajo” el valor predominante fue 33.33% del personal docente el cual refirió a veces, 29.41% del personal administrativo opinó nunca y el 33.33% del personal obrero opinó a veces. Observandose en el personal docente y obrero opiniones iguales con respecto a la afirmación formulada observandose que la mayoría opina que no existe apoyo ni solidaridad entre los grupos de trabajo.

El Items n° 19 relacionado con la afirmación “Es satisfactoria la relación con su jefe(a)” el valor más elevado fue 31.74% del personal docente el cual señaló siempre, por el contrario el 32.35% del personal administrativo y el 33.34% del personal obrero opinó nunca. Lo que demuestra que el personal administrativo y obrero no están satisfechos con la relación con su jefe(a).

El Items n° 20 donde se afirma “Se siente a gusto al trabajar en equipo” el valor predominante fue 33.33% del personal docente opinó siempre, por el contrario el 35.29% del personal administrativo y 33.34% del personal obrero opinó nunca. Demostrando así que el personal docente en su mayoría se siente a gusto al trabajar en equipo, sin embargo el personal administrativo y obrero no se siente a gusto al

trabajar en equipo.

En la Tabla VII se pudo constatar que el 70.85% del personal docente opinó siempre y casi siempre; y un 33.14% opinó nunca y casi nunca. mostrando que el personal docente mantiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo. Sin embargo en el personal Administrativo el 41,19% opinó siempre y casi siempre y el 39.97% nunca y casi nunca, el personal obrero opinó 20,83% siempre y casi siempre y el 58.34% nunca y casi nunca. Se observa que la mayoría del personal docente tiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo igualmente el personal administrativo, por el contrario los datos muestran que el personal obrero no tiene buenas Relaciones Interpersonales. Sobre este tema, Llaneza (2006) opina lo siguiente:

Las relaciones interpersonales juegan un papel importante, cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo (p. 444).

Las buenas Relaciones Interpersonales son esenciales dentro de una organización, ya que ofrece satisfacción y por consiguiente, rendimiento, productividad y existe un clima favorable, donde el personal fácilmente puede trabajar en equipo lo que es primordial en una organización. (Ver Tabla VII)

Tabla N° VIII Dimensión Ambiente de Trabajo

En el ítems n° 21 donde se afirmó “La comodidad de su área de trabajo es óptima” el valor predominante fue 23.81% del personal docente señaló casi nunca, el 55.88% del personal administrativo y el 66.66% personal obrero opinó nunca. Estos datos demuestran que los tres grupo del personal opinan que no existe comodidad en el área del trabajo.

En el ítems n° 22 la afirmación presentada fue “Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo” el valor más elevado fue 28.57% del personal docente opinó casi siempre, 61.76% del personal administrativo y 66.67% del personal obrero opinaron nunca. Lo que supone que no existe seguridad para evitar accidentes y riesgos de trabajo.

En el ítems 23 la afirmación fue “La iluminación y la ventilación de su área de trabajo es suficiente y adecuada” el valor más elevado fue 25.4% del personal docente opinó casi nunca; el 47.06% del personal administrativo y 66.67% del personal obrero opinaron nunca. demostrando este análisis que la iluminación y la ventilación de su área de trabajo no es suficiente y adecuada.

En el ítems 24 referido a “ Cuenta usted con los recursos para cumplir con su trabajo” el valor superior fue 31.75% del personal docente lo cual opinó a veces; el 41.78% del personal administrativo y el 66.67% del personal obrero opinó nunca. Demostrando los datos consultados que los tres grupos de consultados no cuentan con los recursos para cumplir con su trabajo.

En la Tabla VIII Dimensión Ambiente de Trabajo se observa que el personal docente opinó el 28.43% siempre y casi siempre, y el 53.12% nunca y casi nunca; el personal administrativo opinó 2.95% siempre y casi siempre, y el 72.06% nunca y casi nunca; el personal obrero opinó 20.83% siempre y casi siempre y el 75% nunca y casi nunca. Los datos

obtenidos demuestran que el ambiente de trabajo no es acorde.

El ambiente de trabajo es considerado por La Organización Panamericana de la Salud (la OPS) “como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI”

Según los autores Poza & Prior (citado en Gamero, 2003) definen el ambiente de trabajo como “la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive” (p.35). Si el ambiente resulta perjudicial genera perturbaciones, causando agresividad como son las derivadas de la presencia en el medio ambiente de trabajo de agentes químicos, físicos o biológicos que pueden entrar en contacto con las personas que trabajan y afectar negativamente a la salud de las mismas; estas condiciones son las que se conocen como riesgo higiénico.

Este ambiente de trabajo de la organización en estudio, demuestra factores negativos en el entorno y espacio físico, lo cual según OMS opina que este tipo de ambiente afecta negativamente la calidad de vida de los trabajadores y por consiguiente a la productividad de cualquier organización. Asimismo la ley sobre las condiciones de seguridad existentes en el medio laboral, las cuales son de prioridad para el ejercicio físico e intelectual de todos los trabajadores, porque en la medida en que existen un ambiente confortable y de máxima seguridad se tendrá un personal motivado a trabajar con agrado y exento de sufrir cualquier accidente que lo limite a continuar ejerciendo sus funciones.

Una organización debe ser responsable en ofrecer el más alto grado posible de salud física y mental a todos su personal, ajustando todas las herramientas y equipos de trabajo según parametros de ergonomía. La escuela en estudio por pertenecer a la Universidad Central de Venezuela, está sujeta a las decisiones que tomen la Rectora y el Ministerio de Educación Superior, con respecto al presupuesto atorgado a la escuela investigada. (Ver Tabla VIII)

Después de analizar los datos obtenidos de los grupos estudiados en cada uno de las dimensiones descritas, se evidencia que existe un clima desfavorable, Likert (1992) define el clima desfavorable como un clima autoritario, expuesto de la siguiente forma:

Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes (Clima cerrado). (p.15)

Años más tarde, Chiavenato (1998) considera que el clima es desfavorable cuando no proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros (p. 304) asimismo, influye negativamente en la conducta de los trabajadores, privando así el logro de los objetivos organizacionales. Chiavenato (2002) señala que en este tipo de clima:

Sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, entre otros; característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, como lo son los casos de huelgas, sindicatos, etc. (p.119).

Por tal razón los autores recomiendan un clima favorable. Likert (1992) considera un clima favorable como un clima participativo el cual:

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar. (Clima abierto) (p.16)

En este mismo orden de ideas, Guillen (2000) señala: la consideración de un clima como beneficioso por parte de los integrantes de la organización, quienes suelen valorar como adecuado el mismo, cuando permite y ofrece posibilidades para

el desarrollo del desempeño laboral y, de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. (p. 166).

Como Institución educativa es imperante que exista un clima organizacional favorable, porque un buen clima se orienta hacia el cumplimiento de objetivos generales, dentro de la escuela serían el cumplimiento de los programas de estudio, además podría reducir los costos que devendrían de la rotación, ausentismo, insatisfacción laboral, evitando la reinversión de dinero en la nueva contratación de personal, o gastos provocados por la falta de empleados en momentos críticos, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, lo cual afectaría a los estudiantes de dicha escuela en retrasar su formación académica, alargando los años de estudio, y limitando la cantidad de cupos anuales para los nuevos ingresos.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Una vez realizado el procesamiento estadístico de la información, la revisión bibliográfica, las interpretaciones y análisis correspondientes a la exploración para el diagnóstico del Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones, tomando en consideración el Objetivo General y los objetivos específicos formulados en esta investigación

- . Al Explorar el clima se puede señalar que en el mismo existen percepciones negativamente que afectan el comportamiento del personal
- . Al Describir los factores que forman el clima organizacional descrito, en esta investigación fueron: Liderazgo, Toma de decisiones, Motivación, Comunicación, Relaciones Interpersonales y Ambiente de Trabajo.
- . Al Determinar el comportamiento de los factores los datos obtenidos reflejan lo siguiente: en la dimensión liderazgo, el personal docente consideró que existe un liderazgo democrático, en cambio el personal administrativo y obrero señaló que existe un liderazgo autocrático.
- . El proceso de toma de decisiones está centralizado en el personal docente. Por el contrario el personal administrativo y obrero no es tomado en cuenta.

. Los resultados demostraron que la mayoría de los docentes se encuentran motivados. Por el contrario el personal administrativo y obrero se encuentran desmotivados por elementos como: no son satisfactorios los beneficios socioeconómicos y no pueden alcanzar sus objetivos personales.

. Los datos recolectados del personal docente demuestra que la mayoría opina que existe buena comunicación, no obstante así el personal administrativo y obrero los cuales demuestran con sus respuestas que existen patrones que interfieren con el proceso de comunicación.

. El personal docente tiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo, igualmente aunque en un porcentaje menor el personal administrativo, por el contrario los datos muestran que el personal obrero no tiene buenas Relaciones Interpersonales.

. Todos los grupos en estudio concordaron que el Ambiente de trabajo no es acorde, porque no es óptima la comodidad, ni la iluminación ni la ventilación en su ambiente de trabajo, además, no existe seguridad para evitar accidentes ni cuentan con los recursos para cumplir con sus trabajos.

. Por lo tanto y en cumplimiento del Objetivo General se diagnosticó en la Escuela de Bioanálisis de la Facultad de Medicina de la UCV, un Clima Desfavorable, Autoritario y Cerrado

. La realidad diagnosticada es perjudicial para la trascendencia de la escuela en el cumplimiento de sus deberes educativos, ciertamente, la planeación de la Universidad es un compromiso que debe ser asumido por las dos aristas: Universidad y Estado, los intereses que se generan deben ser incluidos dentro de los planes de estado para asegurar, tanto

presupuesto, como resultados óptimos en el cumplimiento de los requerimientos.

Recomendaciones

En mi carácter como educadora en la mención Desarrollo de los Recursos humanos, recomiendo lo siguiente:

- . Se recomienda que la organización ofrezca planes de formación para sus líderes y a su vez para todo el personal que labora dentro de dicha organización, para ofrecer capacitación a través de curso, talleres, diplomados; con miras al mejoramiento continuo del estilo de liderazgo, propuesto por los autores, asumiendo el liderazgo centrado en el empleado
- . Se recomienda tomar en cuenta al personal administrativo y obrero en la toma de decisiones
- . Se debe promover actividades de integración como celebrar eventos que favorezcan y fortalezcan las relaciones interpersonales de los miembros de la organización
- . Crear planes de incentivos y estrategias motivacionales dirigidas a premiar el buen desempeño de los trabajadores de dicha organización
- . Proveer de todo el material y herramientas necesarias para el buen funcionamiento y seguridad laboral de la organización
- . Reconocer la excelente labor de los trabajadores, a través de reconocimientos sociales tales como: cartas de felicitaciones, publicación, entre otros.

. Realizar la solicitud de materiales y equipos necesarios para el buen desenvolvimiento de las actividades docentes y administrativas ante el Decanato, Rectorado y a su vez ante el Ministerio de Educación Superior

. Ampliar este estudio dentro de la Universidad Central de Venezuela y en otras Instituciones Educativas, para buscar oportunidades de mejora dentro de dichas organizaciones.

-Se recomienda a los futuros investigadores realizar diagnósticos del clima organización, en base al paradigma fenomenológico o crítico, dentro de este diseño, profundizar en la esencia de la cosa misma, para aportar soluciones en base al mejoramiento continuo de la organización en estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abravanel I. Allaire I. (1988) La Cultura Organizacional. Gaetan Morin,. Montreal.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque:USAT. Perú.
- Andrade H. (2005). Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica. Edit. Gesbiblo, S.L.
- Anzola, O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Universidad, Externado de Colombia. Bogotá.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Edit. Episteme. 3era Edición. Caracas. Venezuela.
- Ayón, R. (2006). Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre. (Página Web en línea) Disponible: <http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm>. Consulta, 2013 noviembre.
- Balestrini, M. (1997). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. Edit. BL Consultores Asociados. Venezuela.
- Barrios C.; Paravic K. *Health promotion and a healthy workplace*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2006, vol.14, n. 1, ISSN 0104-1169.
- Borrego, A. (2007). Clima y Comunicación Organizacional en el Sector educativo. El caso del Instituto Tecnológico de los Mochis“. Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. Tesis Doctoral. México.
- Brunet, L. (1987), *El clima de trabajo en las organizaciones*: Definición, diagnóstico y consecuencias. México. Edit. Trillas.
- _____ (1999). *El clima de trabajo en la organización*: Definición, Diagnóstico y Consecuencia. México. Edit. Trillas. Tercera Reimpresión.
- _____ (2004). *El clima de trabajo en las Organizaciones*. Definición, diagnóstico y consecuencias, México, Edit. Trillas.
- Canestrari, M. 2001. Reflexiones sobre la transformación de la UCV. Revista Debate Abierto, Año V, Vol. IV.

- Carrión C.; Humberto L. y López L. (2011). Factores que determinan el Clima organizacional en la sede principal de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Arismendi del Estado Sucre. Tesis para optar al título de Licenciado. Universidad de Oriente.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453, Marzo 24. 2000
- Chiavenato, I. (1998) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw-Hill. México.
- _____ (2002) *Gestión del Talento humano*. Editores McGraw Hill. México.
- _____ (2009) *Gestión del Talento humano*. 3era. Edición. Editores McGraw Hill. México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Ediciones ED Dabonsan, C.A.
- Córcega A., Subero L. (2009). Analisis de los Factores que influyen en el clima Organizacional en el Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana”, Cumaná-Estado Sucre. Universidad de Oriente. Venezuela.
- Daft, R. (2005). Teoría y diseño organizacional. México: Thomson.
- Damiani, L. (1997). Epistemología y Ciencia en la Modernidad: El traslado de la Racionalidad de las ciencias Físico-Naturales a las ciencias Sociales. Caracas. Edición FACES – UCV.
- Davis, K.; Werther, W. (1995). “*Administración de personal y recursos Humanos*”. México: McGraw-Hill.
- Delgado, S. y Ena, B. (2005). *Recursos humanos*. (2ª edición). Madrid: Thomson; Paraninfo.
- Donnelly, J. (1985) Organización, Conducta, Estructura y Procesos. Editorial Interamericana. México.
- Fedupel (2006). Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (4ta. Edición). Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. Venezuela
- Fonseca, María (2005). *Comunicación Oral*. Edit. Pearson Educación de México. México.

- Freire, P. (1993) *Pedagogía de la Esperanza*. Un reencuentro con la Pedagogía del Oprimido. Editores Siglo Veintiuno, México.
- Gamero, C. (2003). Análisis económico de la satisfacción laboral. Tesis de doctorado, facultad de ciencias económicas y empresariales, departamento de economía aplicada (estadística y econometría). Universidad de Málaga.
- Gibson I, D. (1994) *Las organizaciones*. 8va. Edición. Madrid, España: Edit. Diorki.
- Guizar R. (2004). Desarrollo organizacional. (2^a edición). México: McGraw-Hill.
- Grande I., Abascal E. (2005). Análisis de encuestas. Editorial Esic. Madrid España.
- Hernández, Fernández y Baptista (2005) Metodología de la Investigación, México. Edit. McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado J. (1998 2004). Metodología de la Investigación Holística. Fundación SYPAL. Venezuela.
- Hurtado, I; Toro, J. Paradigmas y Métodos de Investigación. Episteme. 3^o Edición. 1999. Valencia - Venezuela.
- Icart M., Fuentelsaz C. y Pulpón, A. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Ediciones UB. Barcelona, España.
- Inator, A. (2008). Clima Laboral. Los recursos humanos en la empresa.
- Katz, D. y Khan, R. (1983) Psicología social de las organizaciones. Editorial Trillas. México.
- Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo. (1986).
- Ley Orgánica del Trabajo. (1997).
- Ley de Universidades (1970) G.O. Extraordinaria N° 1.429, 8 de septiembre de 1970
- Likert, R. (1992) La Organización. Ediciones Deusto. Bilbao.
- Litwin, G. Stringer, H. (1998). Clima organizacional. Simón y Schuster. NY.

- Llaneza, F. (2006). Ergonomía y psicosociología aplicada: manual para la formación del especialista. (7ª edición). Valladolid: Lex Nova.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial. and organizational psychology, pp.1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- Lozano, José. (2007). Teoría e investigación de la Comunicación de masas. Edit. Pearson Educación de México. México.
- Marchesán A. (2012). El líder que sirve. Compromiso social que trasciende. 2da. Edición. Buenos Aires. Argentina.
- Marín, J. (2008). La Dirección, el Liderazgo y la Supervisión Escolar. Fondo Editorial IPASME. Venezuela.
- Márquez, L. (2009). Proceso de Medición del Grado de Satisfacción laboral y el Clima Organizacional de SC Consultores. Tesis Doctoral.- Universidad Catolica Andres Bello. Venezuela
- Maxwell, J. (2008) Solo Oro. Una inspiración para aumentar el impacto de su liderazgo. Grupo Nelson. EE.UU.
- Mejía B. (2006). Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas. Edit. Ecoe. Bogotá.
- Méndez, I (2006) Clima Organizacional en Colombia. Universidad del Rosario. Colombia.
- Merlano M. (2011) *Sinergia en el ambiente de trabajo*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. (Página Web en línea) Disponible: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/>. Consulta 2013, Marzo.
- Mora, F. (2007). Los procedimientos Administrativos laborales en materia de seguridad social. III Jornada de Investigación del CIDE. Mérida: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales-ULA. Mérida.
- Noguera, C. (2000). Evaluación del clima organizacional en el Departamento de Control de Estudios de la Universidad De Oriente, Núcleo De Sucre. Trabajo de ascenso no publicado. Universidad De Oriente, Cumaná.
- Párraga, P.; Carreño, F.; Nieto, A.; López, J.; Madrid, M. (2004). Profesores de Enseñanza Secundaria. Administración de Empresas. Edit. Mad, S.L. España.
- Peinado, L.; Vallejo, Y. (2005). Factores que influyen en el clima organizacional de la Escuela de Administración. Núcleo de Sucre-

- Universidad De Oriente. Trabajo de grado no publicado. Universidad De Oriente, Cumaná
- Phegan, B. (1998). Desarrollo de la cultura de su empresa. Edit. Panorama S.A. México.
- Pérez, E. (1999) Más y Mejor Educación para Todos. Editorial Paulinas. Caracas-Venezuela.
- Ramirez, T. (2007). ¿Cómo hacer un proyecto de investigación?. Editorial Panapo. Venezuela.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Décima Edición. México: Pearson.
- Robbins, S.; Courtler, M. (1996) Administración. Prentice-Hall. México Education.
- Rogers C. (2002). Terapia, personalidad y relaciones interpersonales. Editorial Nueva Visión. Buenos Aires. Argentina.
- Ruíz, C. (2002). Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimiento para su Diseño y Validación. Ediciones CIDEA. Barquisimeto, Venezuela.
- Sabino C. (2004). El Proceso de Investigación. Edit. Panapo. Caracas. Venezuela.
- Sabirón, S. (1998) Organizaciones Escolares. Editores Mira, España.
- Satir V. (2005). Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar / The New Peoplemaking. México. Edit. Pax.
- Selltiz, C. y Jahoda, M.(1977). La investigación Social. Centro Editorial de América latina. Buenos Aires, Argentina.
- Silva, J. (2009). Metodología de la investigación. Edit. CO-BO.
- Suárez C. (2004). Administración de Empresas Constructoras. Edit. Limusa, S.A.
- Terry G. (1986) Principios de Administración. Compañía Editora Continental. México.
- Tichy, N., Bennis W. (2007). Tomar decisiones basadas en criterio. Harvard Bussiness review. Diciembre 2007.

Universidad Central de Venezuela, (2013). (Página Web en Línea). Disponible; <http://www.curricular.info/carreras/bioanalisis.html> consulta: 2013, Enero 10.

Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Una Visión Retrospectiva y Prospectiva del Proceso de Formación en las Organizaciones. Revista Diversitas, perspectivas en Psicología. Vol. 3, N° 1, 2007.

Véliz, A. (2007). Cómo hacer y defender una tesis. Editorial Texto, C.A. 6ta. Edición. Caracas, Venezuela.

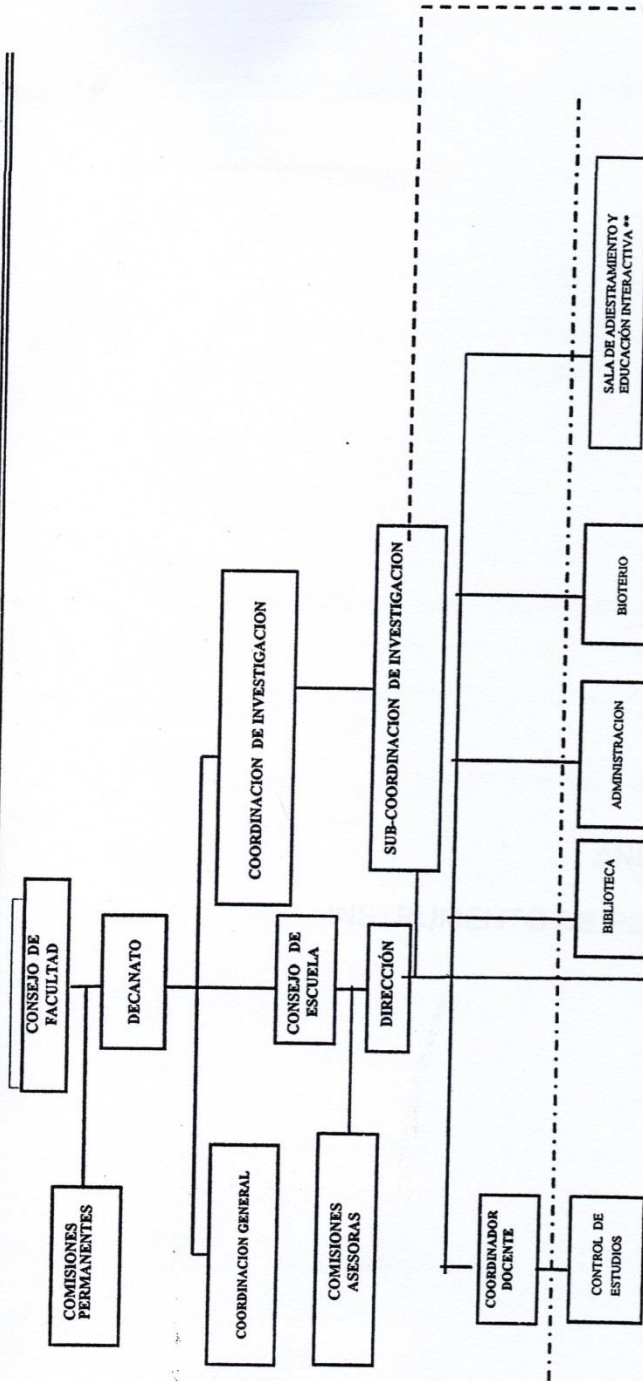
Villarroel, C.; Camperos, M. (2008) Aseguramiento de las Carreras Universitarias. Documentos. Marco conceptual, teórico, campos, momentos, factores, variables y estándares. Primera versión del Informe Preliminar. Consejo Nacional de Universidades. Oficina de Planificación del Sector Universitario.

ANEXO A
ORGANIGRAMA

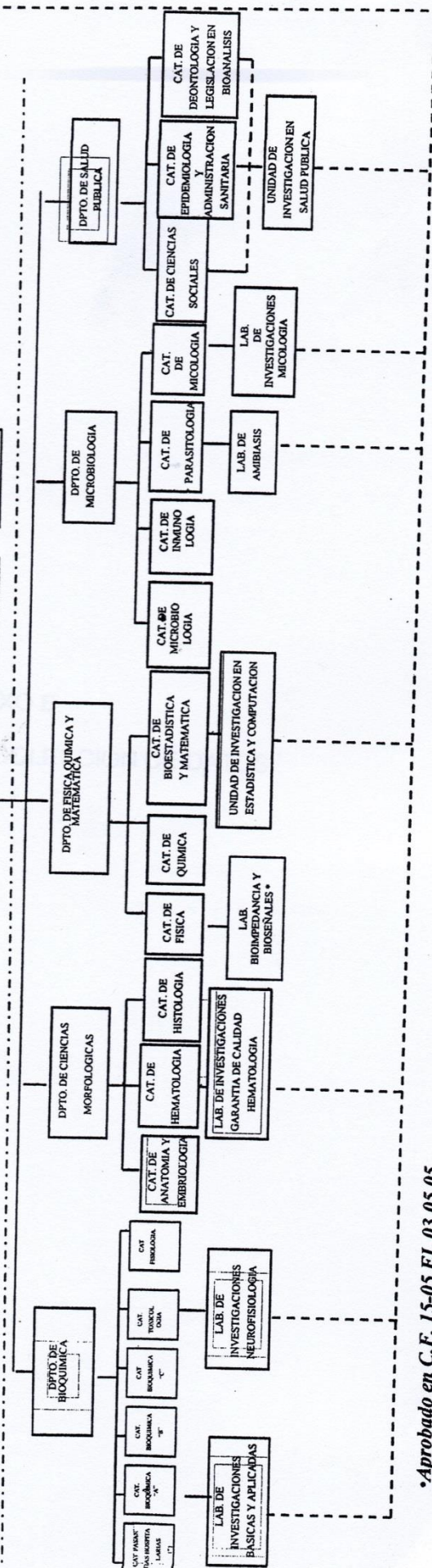


Organigrama Escuela de Bioanálisis

NIVEL DIRECTIVO



NIVEL DE APOYO



*Aprobado en C.F. 15-05 EL 03.05.05.

**Aprobado en C.E 25.10.04

* Esta en tramite el traslado para el Dpto. Salud Pública

ANEXO B

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN

Cuestionario para diagnosticar el Clima Organizacional

Tesista Yanitza Alcoba

Agradezco su receptividad, buena disposición y la colaboración que pueda brindarme, en el sentido de responder con la mayor sinceridad y objetividad las afirmaciones que se formulan. Los resultados obtenidos serán utilizados para el desarrollo de mi trabajo de grado el cual es un requisito indispensable para optar al título de Licenciada en Educación Mención: Desarrollo de los Recursos humanos.

La información suministrada será manejada confidencialmente; por lo tanto es de carácter anónimo.

Cada ítem será cualificado en una escala de Likert, que va desde Siempre hasta Nunca. Siendo "Siempre" la confirmación de la afirmación y "Nunca" la negación absoluta de la afirmación.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada formulación antes de responder cada afirmación. Marque con una equis (x) el número que mejor exprese su opinión, de acuerdo a la siguiente escala: de Likert: 5-Siempre, 4-Casi Siempre, 3-Algunas veces, 2-Casi Nunca, 1-Nunca.

Tipo de personal

Personal Obrero_____

Personal Administrativo_____

Personal Docente_____

		Respuestas				
Dimensión	Afirmaciones	5	4	3	2	1
Liderazgo	1. Usted recibe órdenes única y exclusivamente de su jefe(a) inmediato					
	2. Las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce					
	3. La capacidad de autoridad de su jefe(a) permite un clima de trabajo agradable					
	4. Considera que su jefe(a) ejerce un liderazgo democrático					
	5. Le entusiasma trabajar con las decisiones que se toman					

Toma de decisiones	6. Su jefe(a) toma en cuenta sus ideas y aportes para la toma de decisiones					
	7. Su jefe(a) tiene en mente los intereses de los trabajadores en la toma de decisiones					
	8. La actitud de su jefe(a) le permite tomar decisiones y planificar su propio trabajo					
Motivación	9. Se siente valorado(a) y respetado(a) en el trabajo que desempeña					
	10. Son satisfactorios los beneficios socioeconómicos					
	11. Su trabajo le permite alcanzar sus objetivos personales					
	12. Está satisfecho (a) con su desarrollo personal en la organización					
Comunicación	13. Existe buena comunicación con su jefe(a)					
	14. La comunicación con sus compañeros de trabajo es buena					
	15. Existen formas de superar las barreras de comunicación en la institución					
	16. Su jefe(a) se interesa por escuchar lo que tiene que decir aunque esté en desacuerdo con el (ella)					
Relaciones Interpersonales	17. Mantiene relaciones interpersonales con sus compañeros(as) de trabajo, incluyendo su jefe(a)					
	18. Existe apoyo y solidaridad entre los grupos de trabajo					
	19. Es satisfactoria la relación con su jefe(a)					
	20. Se siente a gusto al trabajar en equipo					
Ambiente de Trabajo	21. La comodidad de su área de trabajo es óptima					
	22. Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo					
	23. La iluminación y la ventilación de su área de trabajo es suficiente y adecuada					
	24. Cuenta usted con los recursos para cumplir con su trabajo					

ANEXO C

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Estimado(a) docente, el presente instrumento tiene por finalidad recoger sus apreciaciones sobre el cuestionario tipo encuesta que se empleará en el Diagnóstico del Clima Organizacional, el cual se aplicará en la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina de la UCV, con el fin de efectuar una investigación como requisito para optar al título de Licenciado en Educación, Mención: Desarrollo de los Recursos humanos.

Para que dicho estudio se aproxime lo más posible a la realidad, agradecemos su mayor sinceridad y precisión en las observaciones a cada ítem.

Seleccione una alternativa y coloque una equis "X" a la que considere más adecuada, según el siguiente significado:

- (1) Bueno
- (2) Regular
- (3) Deficiente

Asimismo podrá realizar sus sugerencias en el ítem de Observaciones.

Muchas Gracias!!!

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

	Congruencia con el Problema			Congruencia Con la Variables			Congruencia Con las interrogantes			Congruencia Con los objetivos			Claridad en la Redacción		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	✓			✓			✓			✓			✓		
2	✓			✓			✓			✓			✓		
3	✓			✓			✓			✓			✓		
4	✓			✓			✓			✓			✓		
5	✓			✓			✓			✓			✓		
6	✓			✓			✓			✓			✓		
7	✓			✓			✓			✓			✓		
8	✓			✓			✓			✓			✓		
9	✓			✓			✓			✓			✓		
10	✓			✓			✓			✓			✓		
11	✓			✓			✓			✓			✓		
12	✓			✓			✓			✓			✓		
13	✓			✓			✓			✓			✓		
14	✓			✓			✓			✓			✓		
15	✓			✓			✓			✓			✓		
16	✓			✓			✓			✓			✓		
17	✓			✓			✓			✓			✓		
18	✓			✓			✓			✓			✓		
19	✓			✓			✓			✓			✓		
20	✓			✓			✓			✓			✓		
21	✓			✓			✓			✓			✓		
22	✓			✓			✓			✓			✓		

¿Qué significa el número en cada casilla? ¿a qué se refiere?

23	✓			✓		✓			✓		✓	
24	✓			✓		✓			✓		✓	

OBSERVACIÓN:

Firma: 

C.I.: 8305225

Fecha: 11-11-2013

Gracias por su Colaboración



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Profesor Asdrúbal Olivares, hago constar por medio de la presente que se ha validado un instrumento de la Tesista: Yanitza Alcoba de González, C.I. 6.506.018; que tiene como propósito recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado, titulado: Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela, Año 2013.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 30 días del mes de Octubre de 2013.

Profesor Asdrúbal A. Olivares G.

C.I. 8.305.225

Profesor del departamento de la Cátedra de Curriculum
de la Escuela de Educación,
Facultad de Humanidades y Educación, UCV

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Estimado(a) docente, el presente instrumento tiene por finalidad recoger sus apreciaciones sobre el cuestionario tipo encuesta que se empleará en el Diagnóstico del Clima Organizacional, el cual se aplicará en la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina de la UCV, con el fin de efectuar una investigación como requisito para optar al título de Licenciado en Educación, Mención: **Desarrollo de los Recursos humanos**.

Para que dicho estudio se aproxime lo más posible a la realidad, agradecemos su mayor sinceridad y precisión en las observaciones a cada ítem.

Seleccione una alternativa y coloque una equis "X" a la que considere más adecuada, según el siguiente significado:

- (1) Bueno
- (2) Regular
- (3) Deficiente

Asimismo podrá realizar sus sugerencias en el ítem de Observaciones.

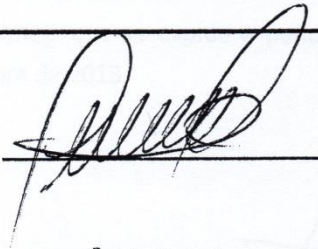
Muchas Gracias!!!

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

	Congruencia con el Problema			Congruencia Con la Variables			Congruencia Con las interrogantes			Congruencia Con los objetivos			Claridad en la Redacción		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	X			X			X			X			X		
2	X			X			X			X			X		
3	X			X			X			X			X		
4	X			X			X			X			X		
5	X			X			X			X			X		
6	X			X			X			X			X		
7	X			X			X			X			X		
8	X			X			X			X			X		
9	X			X			X			X			X		
10	X			X			X			X			X		
11	X			X			X			X			X		
12	X			X			X			X			X		
13	X			X			X			X			X		
14	X			X			X			X			X		
15	X			X			X			X			X		
16	X			X			X			X			X		
17	X			X			X			X			X		

23	✓			✓		✓		✓		✓	
24	✓			✓		✓		✓		✓	

OBSERVACIÓN:

Firma: 

C.I.: 3497125

Fecha: 30-10-13

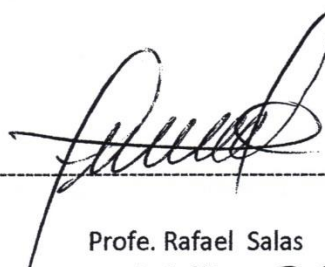
Gracias por su Colaboración



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Profe. Rafael Salas, hago Constar por medio de la presente que se ha validado en cuestionario de la Tesista: Yanitza Alcoba de González, C.I. 6.506.018; el cual tiene como propósito recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado, que tiene como título: Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela, Año 2013.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 30 días del mes de Octubre de 2013.



Profe. Rafael Salas
C.I. 3497125

Médico

Profesor de la Escuela de Bioanálisis

Facultad de Medicina, UCV

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Estimado(a) docente, el presente instrumento tiene por finalidad recoger sus apreciaciones sobre el cuestionario tipo encuesta que se empleará en el Diagnóstico del Clima Organizacional, el cual se aplicará en la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina de la UCV, con el fin de efectuar una investigación como requisito para optar al título de Licenciado en Educación, Mención: Desarrollo de los Recursos humanos.

Para que dicho estudio se aproxime lo más posible a la realidad, agradecemos su mayor sinceridad y precisión en las observaciones a cada ítem.

Seleccione una alternativa y coloque una equis "X" a la que considere más adecuada, según el siguiente significado:

- (1) Bueno**
- (2) Regular**
- (3) Deficiente**

Asimismo podrá realizar sus sugerencias en el ítem de Observaciones.

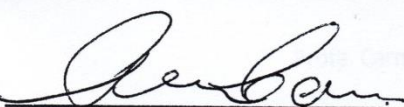
Muchas Gracias!!!

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

	Congruencia con el Problema			Congruencia Con la Variables			Congruencia Con las interrogantes			Congruencia Con los objetivos			Claridad en la Redacción		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	✓			✓			✓			✓			✓		
2	✓			✓			✓			✓			✓		
3	✓			✓			✓			✓			✓		
4	✓			✓			✓			✓			✓		
5	✓			✓			✓			✓			✓		
6	✓			✓			✓			✓			✓		
7	✓			✓			✓			✓			✓		
8	✓			✓			✓			✓			✓		
9	✓			✓			✓			✓			✓		
10	✓			✓			✓			✓			✓		
11	✓			✓			✓			✓			✓		
12	✓			✓			✓			✓			✓		
13	✓			✓			✓			✓			✓		
14	✓			✓			✓			✓			✓		
15	✓			✓			✓			✓			✓		
16	✓			✓			✓			✓			✓		
17	✓			✓			✓			✓			✓		
18	✓			✓			✓			✓			✓		
19	✓			✓			✓			✓			✓		
20	✓			✓			✓			✓			✓		
21	✓			✓			✓			✓			✓		
22	✓			✓			✓			✓			✓		

18	X			X			X			X			X	
19	X			X			X			X			X	
20	X			X			X			X			X	
21	X			X			X			X			X	
22	X			X			X			X			X	
23	X			X			X			X			X	
24	X			X			X			X			X	

OBSERVACIÓN: _____

Firma: 

C.I.: 9099638

Fecha: 29-10-13

Gracias por su Colaboración



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Prof. Carmen Haidee Peláez, hago Constar por medio de la presente que se ha validado el cuestionario de la Tesista: Yanitza Alcoba de González, C.I. 6.506.018; el cual tiene como propósito recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado, que tiene como título: Clima Organizacional de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela, Año 2013.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 30 días del mes de Octubre de 2013.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Carmen Peláez", written over a horizontal line.

Profa. Carmen Haidee Peláez

C.I. 9099638

Profesora de Física y de Metodología de Investigación
de la Escuela de Bioanálisis
Facultad de Medicina, UCV