

**Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que siembra

**Coordinación de Área de Postgrado
UNELLEZ
Maestría en Administración
Mención Gerencia General**

**CLIMA ORGANIZACIONAL QUE CARACTERIZA A LA UNIDAD
DE PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
TERRITORIAL DE PORTUGUESA
“J. J. MONTILLA”**

Requisito parcial para optar al grado de
Magister Scientiarum

**Autora: Lcda. Hortencia García
C.I: 5.942.395
Tutor: MSc. Teddy Alejos**

ACARIGUA, ABRIL 2014

**Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que siembra

**Coordinación de Área de Postgrado
UNELLEZ
Maestría en Administración
Mención Gerencia General**

**CLIMA ORGANIZACIONAL QUE CARACTERIZA A LA UNIDAD
DE PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
TERRITORIAL DE PORTUGUESA
“J. J. MONTILLA”**

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito interpretar el clima organizacional en la unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa, J. J. Montilla. Los objetivos fueron determinar los factores influyentes, a fin de categorizarlos e inferir sobre ellos. Metodológicamente es una investigación de enfoque cualitativo-etnográfico. Se aplicaron como técnicas la entrevista en profundidad y la observación participante. El instrumento fue el guión de entrevistas. El escenario fue la Unidad de Personal. La población estuvo conformada por los diecisiete (17) miembros de la unidad, de donde fue escogida una muestra intencional de tres informantes claves. Ello permitió establecer las subcategorías emergentes de la teorización y la interacción con el personal. Para el análisis de la información se utilizó el proceso de triangulación, cuyos resultados permitieron interpretar el clima organizacional de la unidad de personal a través de las categorías procesos administrativos, Ambiente laboral, liderazgo y cultura. Concluyendo la existencia de un clima positivo determinado por la motivación, la organización, el liderazgo, las normas compartidas y el sistema de recompensas. Sin embargo se percibe un clima negativo, debido a una inadecuada comunicación, insatisfacción del trabajo en equipo, el volumen de tareas, debilidad en la planificación y el control, consideradas categorías subyacentes. Recomendándose nuevos estudios en las categorías que amenazan el clima.

Descriptor: Clima Organizacional, Unidad de Personal, Universidad.

**Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"**



La Universidad que siembra

**Coordinación de Área de Postgrado
UNELLEZ
Maestría en Administración
Mención Gerencia General**

**ORGANIZATIONAL CLIMATE THAT DEFINES A STAFF UNIT
AT THE POLITECNICAL UNIVERSITY
TERRITORIAL OF PORTUGUESA
" J. J. MONTILLA "**

Author: Hortencia Garcia
Tutor : Msc. Teddy Alejos
Year: 2014

ABSTRACT

The research had the purpose to interpret organizational climate staff unit of the Territorial Polytechnic University of Portuguesa, "J.J. Montilla". The objectives were to find out the influencing factors in order to categorize and infer on them. Methodologically research is a qualitative – ethnographic approach. These Techniques were applied as technical of interviews in depth, with social interviews and the participant observation. The instrument was the interview guide. The scenario was the personnel Unit. The population consisted of seventeen (17) members of the unit, where was chosen an intentional sample of three key informants. On that basis, it let to establish emerging subcategories of theorizing and interaction with the personnel. For the data analysis triangulation process was used, the results let the analysis for the organizational climate unit staff through of the administrative processes categories, work environment, leadership and culture. Concluding the existence of a positive climate determined by motivation, organization, leadership, shared norms and reward system. However, it was perceived negative climate, due to inadequate communication, teamwork dissatisfaction, the volume of tasks, weakness planning and control, considered as underlying categories. It recommends new studies in the categories threatening climate.

Descriptors: Organizational Climate, Personnel Unit, University

INTRODUCCION

Las organizaciones realizan sus actividades con relación al proceso administrativo que fundamentalmente son planificar, organizar, dirigir y controlar a fin de que los resultados sean eficientes. La atmósfera donde se realizan las labores permitirá su funcionamiento, garantizando el logro de los objetivos. Por ello las relaciones interpersonales y el grado de motivación, comunicación y liderazgo serán, conjuntamente con los incentivos laborales y el sistema de recompensa, los que marquen la conducción de los objetivos.

Esta investigación permitió conocer el clima organizacional de la Unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”, cuyos objetivos fueron interpretar las categorías y subcategorías surgidos de esta temática.

El estudio se basó en el paradigma cualitativo, método etnográfico interpretativo. El escenario fue la Unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa Juan de Jesús Montilla. De la población conformada por los miembros adscritos a la unidad sujeto de estudio, se escogió una muestra intencional, a la que se le realizó una entrevista estructurada. Se aplicó la estrategia de dictar talleres de sensibilización y de clima organizacional al personal, a fin de que se familiarizaran con el área de estudio. Lo obtenido en las entrevistas se le realizó la triangulación respectiva, generando una síntesis interpretativa que dio lugar a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

La investigación quedó estructurada en Cinco (5) Capítulos a saber:

Capítulo I: lo concerniente al problema, objetivos y justificación del estudio. Capítulo II: Marco Teórico Referencial, que contiene los antecedentes de la investigación, fundamentación teórica, bases legales y sistema de variable. Capítulo III: referente a la Metodología. Capítulo IV: donde se presenta el Análisis de los Resultados y Capítulo V: relacionado con las Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presentan la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados perciben su clima organizacional, definido como “el conjunto de propiedades del ambiente laboral en una organización, que se constituye en una fuerza que influye en su conducta” (Hall, 1999:45). Gonçalves (2010) lo señala como “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como productividad, satisfacción, rotación, entre otros” (p.52)

En el ámbito de la educación superior, Mujica y Pérez (2007:112), sostienen que el clima organizacional de las universidades está identificado por factores estructurales, funcionales y personales que le otorgan identidad, singularidad y especificidad a la universidad como organización y a sus miembros. Así, en el Estado Portuguesa funciona la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa Juan de Jesús Montilla (UPTP “J.J. Montilla”), con sede principal en la ciudad de Acarigua, cuenta con dos extensiones: una en la ciudad de Guanare y otra en la población de Turén.

Hace treinta y cuatro (34) años se creó esta Institución, mediante Decreto N° 2859, de fecha 19 de septiembre de 1978, a tenor del artículo 10 de la Ley de Universidades. Para el año 1996, según Oficio 5.084, se crea la Ampliación del IUTEP en la ciudad de Guanare y el 25 de marzo de 1999, el Programa IUTEP-Esteller-Santa Rosalía en la población de la Colonia Agrícola de Turén. En el mes de febrero del año 2012, se anuncia la creación de la Universidad Politécnica Territorial del estado Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”, por Decreto Presidencial N° 8.802, de fecha 14 de febrero de 2012, publicado en la Gaceta Oficial N° 39.902, de fecha 13 de abril de 2012,

convirtiéndose así en la Universidad Politécnica Territorial del estado Portuguesa “Juan de Jesús Montilla” (UPTP “J.J. Montilla”)

1.2 Contextualización del Área de Estudio

Para el año 1999, el Instituto Universitario de Tecnología del Estado Portuguesa (IUTEP), fue evaluado por una junta interventora, cuyo diagnóstico, publicado en Boletín de la Oficina de Planificación del Sector Universitario N° 18 (2001), evidenció, deterioro físico de la estructura; desmejoramiento de las condiciones socioeconómicas del personal; obsolescencia de laboratorios; reducción de la productividad; desconocimiento de las normas institucionales. Paralelamente la institución vive un proceso de transición hacia Universidad Politécnica que implica nuevas estructuras organizacionales en general y para el 13 de diciembre del año 2006, un incendio destruyó totalmente las instalaciones donde funcionaban las oficinas administrativas de la institución.

Todo lo señalado crea un determinado clima producido por la valoración del personal del IUTEP. En atención a estas reflexiones y contrastando la situación de la Institución, con las teorías de los autores sobre la importancia del estudio del clima organizacional en la Universidad, se presentan las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cómo es el clima organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”?

¿Qué factores influyen en el clima organizacional que caracteriza a la unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa?

¿Cuáles son las categorías que subyacen en el clima organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”?

Dar respuesta a estas interrogantes es el propósito del presente estudio.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Interpretar el Clima Organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar los factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”.

Comprender las categorías presentes en el clima organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”.

1.4 Justificación e Importancia

El estudio se justifica en virtud de que las situaciones de cambios y vivencias ocurridas en el seno de la universidad Politécnica Territorial del Estado Portuguesa “JJ Montilla”, condiciona conductas y actitudes que afectan el comportamiento organizacional. Por lo que es pertinente efectuar un estudio sobre el clima que caracteriza a los miembros de la institución, concretamente en la unidad de personal de la Universidad, a fin de conocer si efectivamente está ocurriendo una alteración en el mismo o ejerciendo algún tipo influencia en el desempeño y rendimiento laboral del personal. Determinando así qué factores podrían estar incidiendo en la formación del clima en correspondencia con la exposición desarrollada en el marco teórico referencial.

Finalmente la temática en el contexto del estudio sobre clima organizacional, constituye un aporte al conocimiento y un valioso instrumento del desarrollo organizacional para el ejercicio de la gestión gerencial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

El estudio del clima es de interés para las organizaciones y despierta la atención en las entidades públicas, especialmente, en las instituciones educativas. Por ello, de los seis (06) antecedentes que guardan relación con esta investigación, se plantean tres (03) a efectos del presente resumen. Así que se hace mención al estudio realizado por Yáñez, quien para el año 2010, presentó su investigación intitulada **Plan para mejorar el Clima Organizacional en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales**. El estudio exploratorio-descriptivo con diseño de campo, analizó el Clima Organizacional del personal administrativo y obrero de la UNELLEZ, San Carlos, Estado Cojedes. La población fue de 236 personas. La muestra probabilística y estratificada. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, validada mediante juicio de expertos. Concluyó que no existe un buen clima organizacional, la existencia de conflictos laborales y desmotivación en el personal.

Mejías, Reyes y Arzola (2009) efectuaron una **Medición del Clima Organizacional en Instituciones de Educación Superior**. Su objetivo: desarrollar un instrumento para medir el clima organizacional en instituciones de educación superior. Investigación de campo, descriptivo, constante de cinco (5) sujetos. Utilizó la estadística descriptiva. Concluyendo en la necesidad de estudiar las variables liderazgo y trabajo en equipo. El estudio demostró la eficacia del instrumento diseñado para gestionar el clima.

Para el año 2011, Guillen, presenta su investigación **Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones**. Objetivo: diagnosticar el clima organizacional de la Editorial a través de la motivación y el liderazgo. Estudio cualitativo con

método: Estudio de Casos y Trabajo Grupal. Los instrumentos de recolección de datos fueron la entrevista y la observación directa. Concluyó que las percepciones definidas por los trabajadores influyen negativamente en el clima organizacional de la editorial, diagnosticado por ello como medianamente favorable.

2.2 Marco Conceptual

Es la revisión de la literatura inherente para obtener información relevante al estudio. Esta investigación recopila conceptos básicos que sustentan las definiciones sobre los términos organizacionales, proceso administrativo, teoría de las relaciones humanas, motivación, trabajo en equipo, entre otras; y el desarrollo conceptual sobre el tema central en estudio que es el clima organizacional.

2.2.1 Las Organizaciones

Las organizaciones son creadas para proporcionar bienes y servicios. Son evaluadas de acuerdo con la manera en que cumplen esas tareas eficaz y eficientemente. Así Daft (2007), señala que las organizaciones “son entidades sociales dirigidas por metas con un sistema de actividad deliberadamente coordinado y estructurado, y que están vinculados con el entorno” (p.10). Tienen propiedades y características particulares que las distinguen del resto, existiendo así, diversos tipos de organizaciones: públicas, privadas y mixtas. Dentro de las públicas, están aquellas dirigidas al sector educación que cumplen con los mismos parámetros de organización. Las universidades son evaluadas por su responsabilidad ante la sociedad al producir conocimiento científico, capaz de generar soluciones en las áreas del quehacer social (Royero, 2004)

2.2.2 Proceso Administrativo

Chiavenato (2006) hace referencia a las teorías de la Administración Científica de Taylor. Destaca la producción versus el esfuerzo del trabajador.

Así, Taylor realiza trabajos dirigidos al estudio del tiempo y movimiento, desarrollando planes de incentivos salariales y de premios por producción. Por su parte, Fayol funda la Teoría Clásica, realizando un trabajo destinado a la estructura de la empresa creando los elementos de la administración: planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Planificación

Chiavenato (2006) la considera la primera función administrativa, por cuanto ninguna empresa inicia sus actividades sin planificar. La conceptualiza expresando que "es un proceso que empieza por definir los objetivos y los planes para alcanzarlos" (p. 228).

Organización

Es considerada por Chiavenato (2006) como "la segunda función administrativa, dependiente de la planificación, de la dirección y del control" (p. 235), Y es concebida como "la agrupación de las actividades para alcanzar ciertos objetivos, asignando autoridad" (Koontz y O'Donnell, 1998:246).

Dirección

Constituye la tercera función administrativa; significa la acción o ejecución y tiene que ver con las personas. En ésta se encuentran elementos como la motivación, liderazgo y comunicación.

Control

Considerada la cuarta función administrativa, asegura que los resultados entre lo planeado y ejecutado se ajusten a los objetivos establecidos. (Chiavenato, 2006:240).

2.2.3 Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de la administración sufre una revolución conceptual por el interés en las personas que contribuyen con sus esfuerzos en las organizaciones. Elton Mayo y colaboradores desarrollaron la teoría

Humanística de la Relaciones Humanas, partiendo de los estudios realizados en la sociedad Western Electric sobre la conducta humana ante diferentes situaciones de trabajo. El “Estudio Hawthorne” concluyó que “no son los incentivos monetarios los que mejoran el desempeño laboral, sino el orgullo de grupo y sentido de pertenencia lo que aumenta la motivación de los trabajadores y se refleja en una mejora de la productividad” (Montes y González, 2006:5).

2.2.4 Motivación

Es el impulso interno de una persona para satisfacer una necesidad. Lewin (citado por Chiavenato, 2006), consideró tres niveles de la motivación: el fisiológico, el psicológico y el de autorrealización (p. 578).

2.2.6 Trabajo en Equipo

Para Stoner, Freeman y Gilbert (1996), es aquél donde dos o más personas interactúan e influyen entre sí para alcanzar objetivos comunes, por tanto, un equipo de trabajo es un colectivo de empleados que utilizan habilidades y conocimientos para generar resultados con un rendimiento mayor que la suma de sus contribuciones individuales.

2.2.7 Relaciones Interpersonales en el Trabajo

Un aspecto importante del clima organizacional es la socialización del ser humano. Los individuos participan en grupos sociales, manteniendo una interacción que es factor primordial en el buen manejo de las organizaciones. Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003) aseguran que estas relaciones constituyen las prácticas y reglas que estructuran las relaciones entre los asalariados, los empresarios y el Estado en sus diferentes ámbitos.

2.2.8 Comunicación

La Teoría de Relaciones Humanas, intensificó la necesidad de modificar el modo rutinario de dirigir las organizaciones. Así, las

investigaciones de Lawrence determinaron que “La comunicación es una actividad administrativa que cumple como propósito proporcionar información y la comprensión necesaria para que las personas puedan desempeñar sus tareas” (Chiavenato, 2006:162).

2.2.9 Satisfacción Laboral

Es “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang, Martín y Núñez, 2010:122), una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados, y determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo.

2.2.10 Liderazgo

Es definido como "la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos" (Tannembaum citado Chiavenato, 2006:151).

2.2.11 Cultura Organizacional

Robbins y Coulter (2005) la definen como el sistema de significados e ideas que comparten los miembros de una organización, determina el comportamiento entre ellos y frente a externos. A diferencia de Méndez, consideran que representa una percepción común de los miembros influyentes en su conducta.

2.2.13 Clima Organizacional

El clima organizacional es un indicador de la vida de la empresa e implica las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo, equipamientos, las actitudes de las personas que

integran el equipo, estilos de dirección, los líderes y jefes, salarios, remuneraciones, la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. Constituye el ambiente que rodea a un determinado grupo humano, confiriéndole una densidad y personalidad que es percibida por cada trabajador de manera diferente, pero que es un fenómeno compartido en grupos y equipos formales e informales.

Puede ser visto como una variable independiente que influye en aspectos como el rendimiento o la satisfacción. Como variable interpuesta que actúa como un intermediario para enlazar cosas, tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento del trabajador. Y puede ser visto como una variable dependiente donde factores como la tecnología, la estructura, la comunicación, el liderazgo, políticas, procedimientos y prácticas administrativas, entre otros, tienen gran efecto sobre la manera en que los empleados visualizan el clima organizacional.

Factores que influyen en el estudio de Clima Organizacional

Para Ucros y Gamboa (2010), no existe consenso sobre los factores a considerar al estudiar el clima organizacional, tampoco sobre el análisis de factores causales. Pero los clasifican en tres grupos: **Factores Psicológicos Individuales**, referidos a los sentimientos de afinidad hacia la organización; se enfatiza en el individuo y su carácter subjetivo. **Factores Grupales** correspondiente a las realidades internas de los grupos sobre aspectos sociales donde las percepciones colectivas y compartidas del trabajo se convierten en una fuente de satisfacción para los individuos, como el liderazgo, confianza en el jefe, apoyo/confianza en el grupo de trabajo, y trabajo en equipo. Y **Factores Organizacionales** referidos a las características de la organización, sus atributos y propiedades únicas y exclusivas que afectan positiva o negativamente su ambiente organizacional, destacan: orientación a los resultados, estándares de rendimiento, ejercicio del control y estructura organizacional, la comunicación y difusión de políticas, los incentivos y factores motivacionales varios.

Trascendencia del Clima Organizacional

Afirma Tejada (2007), que el clima es un reflejo nítido de la vida interna de una empresa, siendo también un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de esas percepciones.

Enfoques del Clima Organizacional

Enfoque de Likert.

El enfoque de Likert (Chiavenato, 2006), plantea la existencia de tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, e influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales. A continuación se presenta el siguiente gráfico

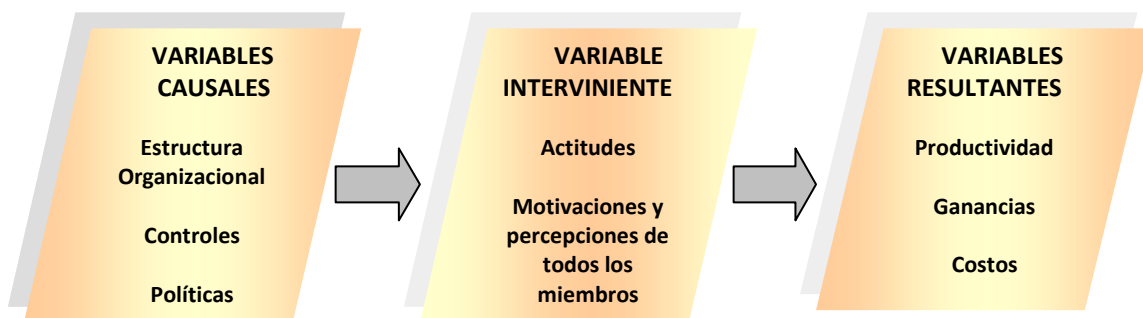


Gráfico 1. Modelo de la Organización de Likert.

Fuente: Chiavenato (2006). Elaboración Propia.

Litwin y Stinger (Robbins, 2004) presentan el enfoque que sostiene que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros, siendo producto de efectos subjetivos percibidos por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales: características del trabajo, condiciones del empleo, entre otros, que afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas. Así, el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos,

como estructura, liderazgo, toma de decisiones, entre otras; por lo que, evaluando el Clima Organizacional, se mide la forma como es percibida la organización, que obviamente tiene una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otras y postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en cualquier organización: **Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad.**

Componentes Subjetivos del Clima Organizacional

El clima está constituido por percepciones y actitudes de los integrantes de la organización. Percepción es definida por Robbins, (2007:201) como un “proceso por el cual los individuos interpretan sus percepciones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente”. Las actitudes “son los sentimientos que determinan en gran medida la percepción de los empleados hacia su entorno, su compromiso y su comportamiento” (Tejada, 2007:200). Las actitudes negativas, constituyen un síntoma de problemas subyacentes generadoras de dificultades en una organización, como huelgas, pasividad, absentismo; también pueden decantar en conflictos laborales, mala calidad laboral, problemas disciplinarios, entre otros. Las actitudes positivas en cambio, son deseables a la dirección pues elevan la productividad y la satisfacción laboral.

2.2.14 Distinción entre Clima Organizacional y Cultura

Según Gan y Berbel (2007), es evidente que la cultura organizacional influye, y a su vez, es influenciada por el clima organizacional existente; son visiones y conceptos complementarios.

2.2.15 Unidad de Recursos Humanos

En opinión de Lacalle (2011) “si bien tradicionalmente la estructura de Personal o de Recursos Humanos, carecía de interés, ha ido cobrando

mayor importancia, evolucionando hacia formas cada vez más eficientes” (p.12). Hoy día, desarrolla actividades de importancia al encargarse de la gestión y administración del factor humano de la misma.

2.2.16 Unidad de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”

En la UPTP “J.J. Montilla” funciona Unidad de Personal. Órgano administrador del recurso humano de la institución y asesor del rector en materia del recurso humano. Está compuesta por diecisiete (17) personas, distribuidos entre las áreas en las que está dividida dicha unidad.

Cuadro 1

Estructura de Oficina de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”

DENOMINACIÓN ÁREA	N° de Funcionarios que la integran
Jefe de la Unidad	01
Secretaria de la Unidad	01
Apoyo Archivo Expedientes	01
Área de Clasificación y Remuneración	06
Área de Egresos	02
Área de Administración Presupuestaria	03
Área de Desarrollo de Personal	03
TOTAL	17

Fuente: (García, 2014). Datos aportados por la Oficina de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”.

2.3 Bases Legales

Las bases legales son las referencias de orden jurídico, que soportan el tema de la presente investigación, y descansa en la **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)**. Artículo 3, 102 y 141, así como también la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)**, artículos 1,2,3,4, 5 y 6.-

CAPÍTULO III

PERSPECTIVA METODOLÓGICA

Esta investigación se inscribió en la metodología cualitativa, que “incluye estudios que desarrollan los objetivos de comprensión de los fenómenos sociales y educativos” (Sandín 2003:127). Se eligió el diseño etnográfico, que según Corenstein (2001) registra eventos y conductas, comprendiendo e interpretando su significado. La técnica de Recolección de Información fue la entrevista en profundidad cuyo propósito fue conocer lo que hay en la mente del otro (Maldonado, citado por Pérez, 2003:54). El instrumento aplicado fue el guión de entrevistas definido como “el instrumento que se enmarca en comportamientos verbales para extraer información sobre representaciones asociadas a comportamientos vividos” (Cifuentes, 2011:84) y consistió en un guión semiestructurado de catorce (14) tópicos.

La objetividad de la Investigación, se basó en criterios de confiabilidad y validez (Kirk y Miller citado por Rusque, 2003:134). Se validó mediante la Triangulación, que radicó en recoger la información desde puntos de vistas distintos y plasmar comparaciones de un informante con respecto a otro, en varios momentos. Se concibe como la combinación de metodologías en el estudio del mismo fenómeno (Denzin citado por Pérez, 2001:272) e “implica reunir una variedad de datos y métodos para referirlos al mismo tema o problema” (Trend, citado por Pérez, 2001:272). Se utilizó la Observación Directa al recoger notas de la situación objeto de estudio, sin intervenciones de ningún tipo que pudieran cambiar el curso de los acontecimientos. Para familiarizarlos con la temática Clima Organizacional, se diseñó como estrategia, dictar talleres reforzando el manejo de la información teórica. El escenario de estudio fue la unidad de Personal de la UPTP J.J. Montilla”, compuesta por diecisiete (17) funcionarios públicos. Intencionalmente se escogieron tres (3) de ellos para constituir la muestra del estudio.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información del presente estudio, buscó satisfacer los planteamientos formulados en los objetivos generales y específicos, estructurando un aporte teórico acerca del Clima Organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”, y procedió de las opiniones emitidas por los informantes claves en el curso de las entrevistas. La información fue agrupada en 4 categorías y catorce (14) sub-categorías provenientes del marco teórico referencial y representado de la siguiente manera:

Cuadro 2

Categorías y Subcategorías Emergentes

CATEGORIA	SUB-CATEGORÍAS
<i>Proceso administrativo relacionado con las tareas ejecutadas</i>	<i>Planificación Organización Dirección Control</i>
<i>Ambiente Laboral</i>	<i>Motivación Trabajo en equipo Relaciones entre compañeros y supervisores Comunicación</i>
<i>Liderazgo</i>	<i>Autoritario Benevolente Participativo</i>
<i>Cultura</i>	<i>Sistema de recompensas Normas compartidas Valores Políticas</i>

Fuente: García (2013)

El proceso de investigación desde la noción etnográfica, tuvo un Modelo Teórico Inicial sustentado en los postulados científicos desarrollada en la discusión teórica de soporte y basados a su vez, en las Teorías de Clima Organizacional, dimensiones y factores que lo componen, pero

apoyada e influenciada por los clásicos enfoques de Rensis Likert, así como las teorías y el modelo propuesto por Litwin y Stinger.

Con estas teorías se generó la organización e interpretación del clima organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”, proceso éste que se articuló en atención al sistema de objetivos específicos de la tesis, formulados en función a las categorías y subcategorías preliminares que orientaron el trabajo de campo y reportados en los conceptos emitidos por los Informantes Claves a través de las entrevistas y la reflexión de la investigadora, todo ello relacionado con el clima y su respectiva evaluación consensual.

Para la presentación de la información se elaboró una matriz interpretativa con la información proveniente de los informantes claves acerca de las categorías emergidas de la realidad actual sobre el Clima Organizacional de la Unidad de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”.

De esta forma, se tiene que la primera columna representa la Unidad de Significación, que anuncian la interrogante; en la segunda columna se presenta el reporte representado del discurso del Informante Clave No. 1: Profesional 1; en la tercera columna el reporte representado del discurso del informante Clave No. 2: Profesional 1; en la cuarta columna se incorpora al Informante clave No.3: Profesional II. En la quinta columna se muestra la Síntesis Representacional Unificada, que es la extracción de los rasgos similares de las opiniones que los tres (3) informantes claves desarrollaron en sus entrevistas individuales.

La sexta columna corresponde a la categorización; en la séptima columna se ubica la subcategorización, y finalmente se presenta la octava columna, que describe el proceso sintetizado de interpretación, basada en la información recopilada y que guardan relación con la unidad temática y las categorías de análisis, donde se exhibe el cuadro de la información consensual y su interpretación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La matriz de opinión estructurada por las opiniones de los Informantes Claves en atención a la unidad de análisis Clima Organizacional y las categorías que lo representan, produjeron una síntesis interpretativa, resultado del proceso de triangulación. Ello generó el cuerpo de conclusiones, organizadas por categoría así como las recomendaciones generales en función de los objetivos que orientaron la investigación. De esta forma y en correspondencia al **Objetivo General**, el clima organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”, se interpreta como un clima con predominio de una motivación intrínseca. Con debilidad en el control interno. Comunicación no satisfactoria. Planificación débil, signada con alto volumen de tareas que amerita ser analizado. Trabajo en equipo no satisfactorio. En contraposición se caracteriza por unas relaciones entre compañeros y supervisores de confianza y Liderazgo participativo.

Relacionado con las subcategorías propias de la categoría cultura, se percibe como positivo: el Sistema de Recompensas, la aceptación compartida de normas, valores y políticas

Referido al **objetivo específico**: determinar los factores que influyen en el clima organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”, se infiere la percepción positiva sobre la motivación del personal; la organización funcional; las relaciones interpersonales; la satisfacción laboral; el liderazgo participativo; el sistema de recompensas, los valores y normas compartidas expresadas éstas en el sentido de pertenencia que motiva un buen desempeño.

En atención al **objetivo específico: comprensión de las categorías subyacentes** presentes en el Clima Organizacional que caracteriza a la Unidad de Personal de la UPTP “J.J. Montilla”, se concluye las consideradas por los informantes como no satisfactorias: comunicación, trabajo en equipo, la planificación, el control interno y el

volumen de tareas, además de la presencia de condiciones de tensión (stress). Subcategorías éstas que amenazan el clima organizacional

Recomendaciones

A la luz de los resultados analizados y de las conclusiones expresadas, se incorpora las siguientes recomendaciones

A la Directiva de la Universidad, tomar en consideración esta investigación a fin de procurar el sostenimiento del clima organizacional en alza.

A la Unidad de Personal, realizar nuevas investigaciones relacionadas con la temática como estrategia de reagrupamiento para fomentar el trabajo en equipo. Igualmente se recomienda el estudio en aquellas subcategorías subyacentes que amenazan el clima actual.

Finalmente y en función de los resultados arrojados en el guión de entrevista a los empleados de la Unidad de Personal, se presentan a continuación las alternativas para el mantenimiento del Clima Organizacional, tomando en consideración los aspectos teóricos antes descritos, así como los postulados teóricos de Robbins (2004)

Técnicas de Selección de Personal: Encontrar personas que reúnan requisitos como conocimientos y destrezas y que reciban información sobre la Universidad en relación a valores y filosofía, a fin que se excluyan voluntariamente si no son acordes.

Acciones de la Alta Gerencia: La alta gerencia a través de sus palabras y acciones, fijan normas que transmiten. Ello incidirá en el sentido de pertenencia, compromiso y adhesión. Pero también en programas de ascensos, bonificaciones y evaluaciones.

Socialización: Cada individuo trae consigo a la organización sus valores y actitudes. Pasará por la etapa de encuentro y metamorfosis, para luego llegar a la productividad y compromiso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boletín de Estadísticas N° 18. 2001. Oficina de Planificación del Sector Universitario. Caracas, Venezuela.
- Blanch J., Espuny, M., Gala, C. y Martín A. 2003. Teoría de las Relaciones Laborales. Editorial UOC. Barcelona España
- Brunet, L. 1987. El clima de trabajo en las organizaciones. Definición,
- Cifuentes, R. 2011. Diseño de Proyectos de Investigación cualitativa. Centro de publicaciones Educativas y material Didáctico SRL. Buenos Aires, Argentina.
- Chiavenato, I. 2006. Introducción a la Teoría General de la Administración. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. Bogotá. Colombia
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999. Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30-12-99.
- Corenstein, M. 2001. Un repaso a la Etnografía Educativa en México hoy. Educación, Física y Ciencia. Disponible en http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.92/pdf
- Chiang M., Martín R. y Núñez A. 2010. Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Universidad Pontificia de Comillas, 3. Madrid. España.
- Daft, R. 2007. Teoría y Diseño Organizacional. Cengage Learning Editores, S.A. de México.
- Dessler, G. 1979. Organización y Administración. Prentice-Hall. Cali Colombia.
- Gaceta Oficial de Venezuela. Decreto N° 2.859 del 19-09-1978 sobre la creación del Instituto Universitario de Tecnología Eustacio Guevara del Estado Portuguesa
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.902 Decreto No. 8.083 del 13 de abril de 2013. Creación de la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa “Juan de Jesús Montilla”.
- Gan F., Berbel G. 2007. Manual de Recursos Humanos. Gestión y Desarrollo del Factor Humano en las Organizaciones. Editorial UOC. Barcelona España.

- Gonçalvez, A. 2010. Dimensiones del Clima Organizacional. Disponible en <http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>. [fecha de consulta 02/04/2014]
- Guillén, M. 2011. Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. Centro de Investigaciones Sociales. Revista Cubana de Salud Pública [online].
- Hall, R. 1999. Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados. 2da. Edición. México: Prentice Hall
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2006. Metodología de la Investigación. 4ta edición. Editorial McGraw Hill. México.
- Hurtado de Barrera, J. 2000. Metodología de la Investigación Holística Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito/Sypal.
- Koontz, M. y O Donell. 1998. Administración. Editorial Mc Graw Hill.
- Ley de Universidades. Gaceta Oficial N° 1.429 del 08-09-70.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. 2005. Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.
- Martínez, M. 2004. Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. México: Trillas.
- Mejías, A., Reyes, O. y Arzola, M. 2009. Medición del clima organizacional en instituciones de educación superior. *uct*. [online]. [fecha consulta 12 Marzo 2013], Disponible en la World Wide Web: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-
- Montes, J. y González, P. 2006. Selección de Personal. La búsqueda del candidato adecuado. Ideaspropias Editorial, S.L. España.
- Mujica de G., M., Pérez de M., Isabel. 2007. Gestión del Clima Organizacional: Una Acción deseable en la Universidad Laurus, Vol. 13, Núm. 24, mayo-agosto, 2007, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=76111485014> [Consulta: octubre, 12 de 2013]
- Mujica de G., M. y Pérez de M., Isabel. 2008. Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia* [online]. vol.14, n.47 [citado 2013-10-06], pp. 393-411. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300005&lng=es&nrm=iso. ISSN 1315-9984. [Consulta: sept. 22 de 2013]

- Pérez, S. 1998. Investigación-Acción: Aplicaciones al campo social y Educativo. Madrid: Dykinson.
- Robbins, S. 2004. Comportamiento Organizacional. Pearson Educacion. México.
- Robbins, S. y Coulter, M. 2005. Administración. Pearson Educación. México
- Royero, J. 2004. Contexto Mundial sobre la Evaluación de las Instituciones de Educación Superior. OEI. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN 1681-5653). [Fecha de consulta 21-03-2013]. Disponible en la <http://www.rieoei.org/deloslectores/412Royeropdf>.
- Rusque, A. 2003. De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa. Caracas, Editorial Vadell-Hermanos.
- Sandín, M. 2003. Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y tradiciones. Editorial McGraw Hill Interamericana de España. Madrid. España
- Soria, V. 2004. Relaciones Humanas. Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Editorial Noriega. México
- Stoner A., Freeman E. y Gilbert, D. 1996. Administración. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. Mexico.
- Tejada, J. (2007). Formación de Formadores. Tomo 2. Escenario Institucional. Thomson Editores Spain. Paraninfo S.A., Madrid. España.
- Ucros M. y Gamboa, T. 2010 Clima Organizacional. Discusión de Diferentes enfoques. Visión Gerencial. ISSN.1317.8822 Año 9 No.1 <http://132.248.9.34/hevila/Visiongerencial/2010/vol9/no1/14.pdf>. [Fecha de consulta: 05-03-2013]
- Yáñez, J. 2010. Plan para mejorar el Clima Organizacional en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales. Trabajo de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General. UNELLEZ VIPI, San Carlos, estado Cojedes